

*Centrum Wspierania Projektów Europejskich Sp. z o. o.
Raport o wynikach badań – Ocena zadowolenia klientów z pracy UM Bolesławiec - 2008*

RAPORT O WYNIKACH BADAŃ

„OCENA ZADOWOLENIA KLIENTÓW Z PRACY URZĘDU MIASTA BOLESŁAWIEC”



Opracowali:

Katarzyna Sapa – rozdz. 1
Magdalena Zielska – rozdz. - 1
Adam Maliszewski – rozdz. -1, (aktualizacja)
Piotr Jarco – rozdz. 2 - 3

Centrum Wspierania Projektów Europejskich Sp. z o.o.
Ul. Rogowska 127
54-440 Wrocław

Bolesławiec 2008 r.

SPIS TREŚCI

WSTĘP.....	4
I. CHARAKTERYSTYKA MIASTA BOLESŁAWIEC	
1. Historia Miasta.....	7
2. Charakterystyka urzędu miasta Bolesławiec	22
3. Częstotliwość badań satysfakcji klientów i możliwe techniki badawcze.....	25
II. CZĘŚĆ EMPIRYCZNA	
1. Założenia badawcze	28
2. Pytania badawcze.....	29
3. Szczegółowe pytania badawcze.....	30
4. Badania pilotażowe/rozpoznawcze	31
5. Dobór próby i metod badawczych	32
6. Procedura, okoliczności i jakość prowadzonych badań	33
III. ANALIZA WYNIKÓW	
1. Czy podział zadań i struktura Urzędu Miasta Bolesławiec jest jasna dla klientów (czy wiedzą jakich informacji mają szukać i w których wydziałach)?.....	35
2. Jak przebiega załatwianie spraw przez interesantów w UM Bolesławiec?	38
3. Co według klientów należałoby usprawnić, zmienić, by Urząd Miasta Bolesławiec był bardziej przyjazny?	42
4. Czy wystrój zewnętrzny Urzędu Miasta Bolesławiec wpływa na ocenę pracy Urzędu i zadowolenie klientów z obsługi?	48

5. Jak bardzo przydatna dla klientów jest strona internetowa Urzędu Miasta Bolesławiec oraz strony BIP i jak często korzystają oni z umieszczonych tam informacji?	55
6. Jak postrzegane są wydarzenia kulturalne, sportowe, okolicznościowe i inne imprezy współorganizowane przez Miasto?.....	61
7. Oczekiwania i satysfakcja interesantów UM Bolesławiec	70
8. Wnioski ogólne z badań.....	89
Aneks	94
Literatura	98
Spis tabel	100
Spis wykresów	103

WSTĘP

Wieloletnie zaniedbania w sposobie zarządzania jednostkami administracji samorządowej, ich sztywny formalizm, rozproszone procedury i niedoskonała komunikacja bez wątpienia wymagają unowocześnienia. Jedną z możliwości poprawy jakości jest wprowadzenie systemów zarządzania jakością według międzynarodowej normy ISO.

Polskie jednostki samorządu terytorialnego, idąc za przykładem administracji samorządowej krajów zachodnich, coraz częściej zmieniają własny model zarządzania. Nowo wprowadzony sposób kierowania organizacją, to tzw. „model menadżerskiego zarządzania”, który charakteryzuje się między innymi tym, iż urząd jest zorientowany na obywatela. Coraz częściej urzędy publiczne stosują takie metody zarządzania, jak nastawione na zysk organizacje gospodarcze, i coraz częściej wdrażają systemy zarządzania jakością ISO. Warto zatem zastanowić się nad pytaniami: Co tak naprawdę powoduje duże zainteresowanie urzędów administracji samorządowej systemami zarządzania jakością ISO? Czy jest to tylko chęć posiadania prestiżowego certyfikatu? Wydaje się, iż motywy wdrożenia systemu są znacznie bardziej pragmatyczne.

Zakład Ekonomii Stosowanej Uniwersytetu Jagiellońskiego przeprowadził badania w urzędach, które w tym czasie działały w systemie ISO. Z badań wynika, iż do najważniejszych powodów wdrożenia systemu respondenci zaliczyli:

- potrzebę usprawnienia pracy urzędu (68,4%) oraz
- chęć poprawy jakości (26,3%).

Warto podkreślić, iż system zarządzania jakością ISO sprzyja wzrostowi wiarygodności i atrakcyjności inwestorskiej jednostki, wpływa na poprawę jakości obsługi klienta, a przede wszystkim porządkuje jej działalność.

Pamiętać należy, iż nowa norma ISO 9001:2000 jest znacznie lepiej dopasowana do organizacji usługowych – zatem również dla urzędów. Warto jednak pamiętać, iż system nie jest jedynym

panaceum na poprawę pracy urzędu, a certyfikacja, to dopiero początek długiej drogi do doskonalenia jakości¹.

Urząd Miasta Bolesławiec, mając na uwadze dobro klientów, pragnie na **bieżąco wykrywać wszelkie zmiany w poziomie ich satysfakcji**. Urząd pragnie także monitorować, czy podjęte działania przynoszą pożądane efekty. W tym celu przeprowadzono badania socjologiczne dotyczące zadowolenia z pracy Urzędu i urzędników. Głównym zamierzeniem było uzyskanie rzetelnych i wiarygodnych opinii klientów na temat oceny pracy Urzędu Miejskiego w Bolesławcu.

Problemy badawcze projektu „Ocena zadowolenia klientów z pracy Urzędu Miasta Bolesławiec” przedstawiają się następująco:

1. Czy podział zadań i struktura organizacyjna Urzędu Miasta Bolesławiec jest jasna dla klientów (czy wiedzą jakich informacji mają szukać i w których wydziałach)?
2. Jak przebiega załatwianie spraw przez interesantów w UM Bolesławiec?
3. Co według klientów należałoby usprawnić aby UM Bolesławiec był bardziej przyjazny?
4. Czy wystrój zewnętrzny Urzędu Miasta Bolesławiec wpływa na ocenę pracy Urzędu i zadowolenie klientów z obsługi?
5. Jak bardzo przydatna dla klientów jest strona internetowa Urzędu Miasta Bolesławiec oraz strony BIP i jak często korzystają oni z umieszczonych tam informacji?
6. Jak postrzegane są wydarzenia kulturalne, sportowe, okolicznościowe i inne imprezy organizowane przez UM Bolesławiec?
7. Jakie są ogólne oczekiwania i jaka jest satysfakcja interesantów UM Bolesławiec?

Na podstawie zebranych informacji sporządzono narzędzie badawcze, składające się z dwudziestu siedmiu pytań. Dwadzieścia z nich traktowało o szeroko pojętej opinii na temat pracy

¹ Gazeta Prawna 156/2004; Gazeta Samorządu i Administracji 22/2003, 7/2002

Urzędu i urzędników (w większości były to pytania zamknięte) zaś siedem z pytań dotyczyło osoby respondenta.

Każdy klient, który w dniach 6.05.2008 – 26.05.2008 r. załatwiał jakąkolwiek sprawę w Urzędzie, był informowany o przeprowadzanych badaniach satysfakcji z pracy Urzędu Miasta Bolesławiec. Pracownik, który skończył obsługę klienta, zachęcał do podzielenia się swoimi uwagami na temat pracy Urzędu i urzędników. Następnie wypełnione ankiety respondenci wrzucali do niebieskich urn znajdujących się na piętrach budynku biurowca i w ratuszu. Ostatecznie zebrano 310 kwestionariuszy.

I. CHARAKTERYSTYKA MIASTA BOLESŁAWIEC

1. Historia Miasta

Nazwa miasta Bolesławiec związana jest z **imieniem jednego z Piastów śląskich**. Nad rzeką Bóbr dzielącą w kierunku południowym powiat na niemal równe części, we wczesnym średniowieczu osiedliło się jedno z plemion śląskich, zwanych **Bobrzanami**. Nie ulega wątpliwości, iż Bobrzanie mieli swe osady w najbliższym sąsiedztwie Bolesławca. Jednak pytanie: „Czy dzisiejsze miasto można wiązać z jakąś grupą osadniczą?” – pozostaje nadal otwarte. Bobrzanie zamieszkiwali lewobrzeżną osadę Bolesławice, której zastanawiająca zbieżność nazewnictwa wraz z udokumentowanym istnieniem wczesnosłowiańskiej osady każą jednak domyślać się początków miasta Bolesławiec właśnie w tej drugobrzeżnej wsi. Późniejsze przeniesienie centrum osadnictwa na prawy brzeg rzeki wiąże się przypuszczalnie z wzniesieniem tu gródka obronnego, którego założenie część kronikarzy przypisuje **Bolesławowi Chrobremu**. Z punktu widzenia interesów mieszkańców osady największą rolę odegrało postanowienie **księcia legnickiego Bolesława Rogatki** o lokacji miasta na prawie niemieckim (pierwsza źródłowa wiadomość z 1251 r.). Stąd też chyba najszluszniej jest uważać go za patrona miasta. Po śmierci Rogatki w 1278 r. opiekę nad małoletnimi synami sprawuje ich stryj, **Bolko świdnicko - jaworski**, któremu Bolesławiec, w związku z daleko zakrojoną akcją umocnienia granic księstwa, zawdzięczał budowę nowego grodu. Włączenie Bolesławca do księstwa świdnicko-jaworskiego zdecydowało o jego dalszych politycznych losach, analogicznych do historii całego księstwa. Na mocy wcześniej zawartych umów księstwo po śmierci w 1392 r. Agnieszki, wdowy po Bolku II świdnickim, znalazło się w obrębie ziemi Korony Czeskiej.²

Najważniejsze daty z historii miasta średniowiecznego:

- 1202 r. - wzmianka o grodzie kasztelańskim;
- 1243 r. - budowa pierwszych murów kościoła parafialnego;
- 1251 r. - Bogusław Rogatka nadaje osadzie ustrój miejski;
- 1361 r. - założenie murów obronnych;
- 1392 r. - miasto przechodzi pod panowanie czeskie;

² Bachmiński Janusz, *Bolesławiec*, s. 6 – 8.

1492 r. - budowa pierwszej na Śląsku drewnianej kanalizacji miejskiej.

Z Bolesławca od zarania dziejów prowadził ważny trakt w kierunku południowym do Lwówka, skąd drogi rozwidlały się: na zachód do Pragi, na wschód do Jeleniej Góry. Położenie Bolesławca na międzynarodowym szlaku bezpośrednio przyczyniało się do rozwoju miasta. Kwitł handel i rzemiosło, powstawały liczne karczmy. Innym naturalnym następstwem tranzytowego położenia miasta było nadanie mu specyficznego urbanistycznego kształtu. Rynek uzyskał kształt zbliżony do kwadratu. Jego nieregularność mogła wynikać z niedokładności średniowiecznych przyrządów pomiarowych i licznych terenowych przeszkód.

W rejestrach podatkowych z lat 1549-1563 wymienia się **Rynek Górny** (część wschodnia) i **Dolny** (część zachodnia), a także **poszczególne ćwiartki**. W tym okresie wymienione zostają trzy ulice: Górna (H. Sawickiej), Celna (B. Prusa) i Mikołajska (Kutuzowa). U wylotu tych trzech ulic znajdowały się **bramy miejskie**, będące kluczowym punktem w systemie obronnym miasta.

Staranne zabiegania władz miejskich i wysoki koszt działek, spowodowały, iż praktycznie wszystkie parcele budowlane znajdujące się na rynku mają podobną szerokość. Warto zaznaczyć, iż w tej części miasta powstawały bogate domy kupieckie o niezwykle ciekawej architekturze. Niestety pierwsza zabudowa miasta była drewniana, co przy licznie nawiedzających miasto pożarach, powodowało katastrofalne skutki³.

Pieczeń miejska, 1353 r.



³ tamże, s. 9-10.

Od początku XIV datuje się bujny rozkwit handlu (wynikający jak wcześniej wspomniano z tranzytowego położenia), **jak również browarnictwa**. Podczas oblężenia miasta w latach: 1427, 1469, 1629 doskonale bolesławieckie piwo było przedmiotem okupu. Nie mogło też zabraknąć go na luksusowych przyjęciach oraz ucztach z udziałem goszczących tu przejazdem wielu możnych.

Od XV-XVI rozpoczyna się także wspaniały okres rozkwitu rzemiosła, głównie farbiarstwa, płóciennictwa, pończosznictwa, białoskórnicstwa, garncarstwa oraz kuśnierstwa i sukiennictwa. W najmniejszym stopniu do bogacenia miasta przyczyniały się pobliskie kopalnie złota.

Pomyślny rozwój Bolesławca przerwały **najazdy husytów**. Wojna z nimi na dobre rozpoczęła się w 1428 r. Na wieść o zbliżaniu się husytów większość zamożnych mieszczan opuściła Bolesławiec. Straty poniesione przez miasto zwielokrotniły także liczne pożary. Częściowo zostały zrekompensowane postanowieniami wydanymi przez Zygmunta Luksemburskiego zwalniającymi Bolesławiec z podatków celnych. Była to swego rodzaju łaska cesarza za wierność wobec tronu.

Mimo licznych niepowodzeń Bolesławiec szybko zdołał się podnieść. Już w 1432 r. mowa jest o końcowej likwidacji szkód i o budowie kościoła parafialnego, a w 1435 r. o budowie mostu. W 1504 r. na tronie zasiada Władysław Jagiellończyk. Bolesławianie, korzystając z okazji, uzyskali kolejne umocnienia swej władzy – możliwość wyboru rady bez konieczności zatwierdzania jej przez namiestnika książęcego. Równocześnie miasto otrzymało prawo odbywania **dwóch jarmarków** w roku oraz przywilej używania **czerwonej pieczęci** – co znacznie podnosiło jego prestiż.

Spory rady miasta z burgrabiami zamkowymi wybuchały bardzo często i zazwyczaj kończyły się interwencjami samego monarchy. Samorząd uzurpował sobie prawo do wydawania wyroków zastrzeżonych dla trybunałów konstytucyjnych. Zatargi wybuchały także na innym tle, rada samowolnie budowała stawy na gruntach lenna, wstrzymując wodę dla szpitala i młyna⁴. Jak się okazało rada postępowała nieuczciwie nie tylko w stosunku do administracji królewskiej. W 1517 r. podczas wyboru do władz miejskich wybuchł bunt biedniejszych mieszczan, którzy nie chcieli zaakceptować kandydatów. Zamieszki zakończyły się osadzeniem nowo wybranej rady w areszcie.

⁴ tamże s. 11-15.

W roku 1546 nie wysłano ani jednego ochotnika na wojnę szmalkaldzką, tym samym miasto zobowiązane zostało zapłacić wysoką karę za nieudzielenie pomocy finansowej na wydatki wojskowe. Cofnięto także pozwolenia na ściąganie podatków od rzemiosła i piwowarstwa. Mimo uciążliwych świadczeń i surowych grzywien, Bolesławiec rozwijał się nadal – głównie dzięki znacznemu napływowi przybyszów. Poza murami miasta **powstały 3 przedmieścia**: Górne, Dolne i Mikołajskie. Największe z nich przedmieście Dolne, posiadało 4 zakłady garncarskie, tartak, młyn papierniczy, ścieralnię drewna, folusz oraz młyny. W okresie tym miasto, oprócz budynków o charakterze mieszkalnym i użyteczności publicznej, takich jak: szpital, szkoły czy łaźnie, dysponowało również farbiarnią, stawem górnym (zwany też zamkowym) oraz szubienicznym, magazynem ziarna i siana oraz browarem. Znaczny obszar zajmował też klasztor dominikanów zlokalizowany przy dzisiejszej ulicy Armii Krajowej oraz Teatralnej.

Jak wcześniej wspomniano ciasna zabudowa powodowała, iż nawet mały pożar niósł za sobą ogromne spustoszenie – dlatego **władze miasta w XV wieku obligują** mieszkańców do budowania **domów murowanych**. Dodatkowym elementem ochrony przed skutkami pożaru były zbiorniki z wodą ustawiane w różnych częściach miasta⁵.

Średniowieczny Bolesławiec borykał się nie tylko z problemami pożarów. Brak troski o **podstawowe zasady higieny powodował liczne choroby i zarazy**. Kultura sanitarna poprawiła się dopiero, gdy rada miasta wydała specjalne dekrety zakazujące np. wylewania nieczystości na jezdnie po brzasku i przed zmrokiem. Z uwagi na bardzo zły stan dróg zakazano również sprzedaży artykułów spożywczych przed bramami miasta, a jedynie na brukowanym rynku.

Pierwsze wzmianki o utwardzaniu ulic pochodzą z XIII w. Było ono jednak dość prymitywne. Polegało głównie na wrzucaniu do najbardziej grząskich miejsc kamieni. Pierwsze wiarygodne notatki dotyczące **brukowania ulic pochodzą z XVII w.** Utrzymanie dróg w dobrym stanie było warunkiem dalszego rozwoju miasta, bowiem poprzez Bolesławiec prowadziły ważne szlaki handlowe, którymi przemierzały liczne karawany kupieckie. Zatem utrzymanie dróg we właściwym stanie umożliwiało utrzymanie łączności z ważnymi ośrodkami Śląska, Saksonii i Polski. Dużym sukcesem Bolesławca była **budowa w 1492 r. pierwszej na Śląsku kanalizacji miejskiej** z drewnianymi rurami. Dopiero w XIX w. rury te zastąpiono ceramicznymi kanałami.

⁵ tamże, s. 16-19.

Początek epoki renesansu charakteryzował się bujnym rozkwitem miasta. Rozwój ten widoczny był zarówno w sferze ekonomicznej i gospodarczej, jak również kulturalnej i naukowej. W 1452 r. pojawiają się pierwsze wzmianki o szkole parafialnej (choć prawdopodobnie powstała wcześniej). Warto podkreślić, iż jednym z uczniów tej szkoły był znany poeta i dworzanin Marcin Opitz (Opeć). W wieku XV wybudowano także pierwszy posterunek poczty⁶.

Rozwój Bolesławca został w znaczny sposób zahamowany przez wybuch **Wojny Trzydziestoletniej**. Ponadto miasto borykało się również z własnymi wewnętrznymi kłopotami, z których najpoważniejszymi były zamieszki, bunty rzemieślników i chłopów oraz prześladowania religijne. Na domiar złego miasto dziesiątkowały liczne zarazy i epidemie.

W 1642 r. po wybuchu kolejnego pożaru zniszczona została cała zabudowa wraz z przedmieściem, zamkiem i kościołami. A wojnę przeżyło zaledwie 80 osób. Pod koniec wieku XVII na rozwój Bolesławca bardzo niekorzystnie wpłynęła również masowa emigracja rzemieślników, głównie wyznania ewangelickiego. Emigracja związana była z nasilającymi się represjami ekonomicznymi i religijnymi. Spowodowała ona, iż po roku 1699 z 52 szewców zostało jedynie 7. Mimo tych utrudnień miasto w drugiej połowie XVII w. prowadziło szereg inwestycji i remontów dróg, porządkowało zabudowę.⁷

Wiek XVI to rozwój garncarstwa w Bolesławcu. Początkowo fachem tym zajmowało się 5 mistrzów cechowych i liczba ta była niezmienna przez okres 100 lat. Sytuacja ta powodowała, że zarówno pod względem technicznym, jak i artystycznym zachodziły w tym okresie niewielkie zmiany. Dopiero w wieku XVII nastąpił przełom, zarówno jeśli chodzi o ilość zakładów, jak i różnorodność form. Produkowano przedmioty gospodarstwa domowego, jak i wyroby techniczne: dzbanki, naczynia na budyń i do pieczenia ryb, sita, butle na wino i moszcz itp. Nieustannie zmieniała się ich forma - dzbanki o kulistych podbrzuściach, stały się coraz bardziej smukłe, a żeberkowanie mniej wyraźne. Około połowy XVIII wieku zaczęto stosować nowy rodzaj dekoracji nakładanej białą gliną. Przeważał ornament roślinny, ale były też herby, postacie i zwierzęta. Dzięki swym walorom wyroby ceramiczne stały się pożądanym towarem na wielu rynkach europejskich.

⁶ tamże, s. 21-22

⁷ tamże, s. 23-25

Wojny napoleońskie w początku XIX w., oprócz znacznego zubożenia ludności, spowodowały poważne zniszczenia miasta. Wyburzono celowo lub uległo wojennemu zniszczeniu około osiemdziesiąt budynków. Zniszczono bramy miasta, a kościół i ratusz służył za magazyn żywności, pasz, broni i materiałów wybuchowych. Jednakże reszta wieku, to ponowny rozwój miasta – czas, kiedy powstają zakłady kamionkowe, huta szkła, zakład kąpielowy oraz gazownia. W 1844 r. zbudowano wiadukt kolejowy, a w 1851 r. oficjalnie otwarto linię kolejową⁸.

Najważniejsze wydarzenia XX wieku:

- 1908 r. - utworzenie Muzeum Historycznego (obecnie Muzeum Ceramiki),
- 1926 r. - otwarcie basenów nieopodal Bobru,
- 1945 r. - powstanie Miejskiej Biblioteki Publicznej,
- 1951 r. - uruchomienie Zakładów Chemicznych "Wizów";
- 1952 r. - uruchomienie Bolesławieckiej Fabryki Fiolek i Ampulek "Polfa";
- 1953 r. - uruchomienie produkcji w ZG "Konrad";
- 1954 r. - powstanie Młodzieżowego Domu Kultury;
- 1959 r. - odbudowa Bolesławieckiej starówki (stan surowy);
- 1963 r. - pierwszy plener ceramiczny;
- 1967 r. - powstanie Muzeum Ceramiki;
- 1970 r. - powstanie Bolesławieckiego Ośrodka Kultury;
- 1975 r. - Bolesławiec przestaje pełnić funkcje powiatu;
- 1983 r. - powstanie Szkoły Muzycznej;
- 1991 r. - powstanie Telewizji Lokalnej;
- 1991 r. - przekazanie budynku po byłym Muzeum Kutuzowa dla Muzeum Ceramiki;
- 1992 r. - pierwsza edycja "Bluesu nad Bobrem";
- 1995 r. - otwarcie Działu Historii Miasta w byłym Muzeum Kutuzowa;
- 1996 r. - uruchomienie oczyszczalni ścieków;
- 1997 r. - oddanie do użytku składowiska odpadów komunalnych;
- 1997 r. - XX-lecie działalności Towarzystwa Miłośników Bolesławca;

⁸ tamże, s. 27

1997 r. - uroczyste obchody 400-lecia urodzin Martina Opitza;

1999 r. - Bolesławiec stolicą Powiatu.

Kształtowanie się nazw miasta

Bolesławiec na przestrzeni wieków był pod panowaniem czeskim, niemieckim, polskim. Tym samym nazwa miasta ulegała częstym zmianom. I tak w: 1154 r. był to Szobolezke, w 1202 r. Bolezlauetz, w 1232 r. Boleslawec, w 1251 r. Boleslauec, w 1281 r. Bunzlau, w 1346 r. Boleslavia, w 1359 r. Bunczlaw, w 1571 r. Bunzlau.

Położenie i środowisko geograficzne

Bolesławiec leży w **południowo-zachodniej części województwa dolnośląskiego** w środkowym biegu **rzeki Bóbr**. Samo miasto i jego okolica należą do obszarów bardzo atrakcyjnych pod względem krajobrazowym, które wzbogacają liczne pomnikowe obiekty przyrody żywej i nieożywionej. W dużej mierze wynika to z położenia obszaru na styku trzech mezoregionów fizyczno-geograficznych: Pogórza Kaczawskiego, Borów Dolnośląskich i Wysoczyzny Chojnowskiej, które łącząc się ze sobą dzielą obszar na część nizinną i wyżynną.

Miasto leży na wysokości około **190 m. n.p.m.** w miejscu, gdzie rzeka Bóbr opuszcza Pogórze Kaczawskie i wpływa na obszar Borów Dolnośląskich. Na jej prawym brzegu znajduje się starsza część miasta, natomiast na lewym - część przyłączona do miasta w 1975 roku. Jednakże badania archeologiczne wskazują, iż pierwsza osada znajdowała się właśnie na lewym brzegu Bobru.

W ujęciu administracyjnym miasto Bolesławiec stanowi samodzielną jednostkę administracyjno-samorządową, natomiast otaczające go wsie należą do powiatu bolesławieckiego. **Powierzchnia miasta liczy 2281 ha (...)**⁹.

⁹ Bugaj Tadeusz, Matwijowski Krystyna *Bolesławiec, Zarys monografii miasta s. 9-10.*

Widok na Bolesławiec



W krajobrazie południowej części bardzo wyraźnie zaznacza się krawędź sudeckiego uskoku brzeźnego, która w okolicy Starych Jaroszyć osiąga wysokość 267 m n.p.m. Uskok ten powstał w górnym karbonie w czasie fałdowania Sudetów Wschodnich, a następnie został odnowiony w neogenie. Odrębną jednostkę krajobrazową stanowi dolina Bobru, której szerokość na opisywanym obszarze waha się w granicach od 0,7 do 2,3 km. Rzeka tworzy liczne zakola oraz jedno kolano, znajdujące się na przedłużeniu ulicy Spacerowej, gdzie Bóbr skręca pod kątem około 90 stopni, zmieniając kierunek ze wschodniego na północny. Po zewnętrznej stronie skrzyżowania, w wyniku erozji bocznej i wypłukania lżejszego materiału z osadów glacialnych, powstało naturalne głazowisko eratyków oraz została odsłonięta warstwa piaskowca.¹⁰

Bolesławiec znajduje się w zasięgu znacznych **wpływów klimatu morskiego**. Na warunki klimatyczne panujące w Bolesławcu mają również wpływ położone nieopodal Sudety. Średnie roczne temperatury powietrza są wyższe niż przeciętne dla całego kraju, a opady atmosferyczne obfite – do 700 mm rocznie. Zimą przeważają wiatry ocieplające: południowo-zachodnie, latem ochładzające: północno-zachodnie. Trzy najbardziej pogodne, słoneczne miesiące w roku to: wrzesień, maj i październik. Lipiec natomiast zajmuje dopiero ósme miejsce.

Globalne ocieplenie się klimatu w ostatnich latach widoczne jest także w Bolesławcu. Tezę tę potwierdzają następujące dane liczbowe, obliczone na podstawie odczytów temperatur

¹⁰ tamże, s. 11.

dokonywanych przez pracowników Rejonu Dróg Publicznych w Bolesławcu w latach 1990 - 1991. Średnia roczna temperatura w badanym okresie osiągnęła w Bolesławcu wartość 9 ° C, a więc przekroczyła o 1,2 ° C średnią wieloletnią. Najcieplejszym miesiącem okazał się sierpień, ze średnią temperaturą 18,6 ° C, zaś najzimniejszym grudzień z temperaturą -1 ° C¹¹.

Dorzecze Bobru, które jest największym lewobrzeżnym dopływem Odry, zajmuje cały opisywany obszar. Jego powierzchnia wynosi 5 938,3 km², długość rzeki 268,4 km, a średni roczny przepływ 11,9 m³/s. **Gęstość sieci rzecznej Bolesławca i okolicy**, mierzona jest długością cieków wodnych przepadająca na 1 km². Składają się na nią, oprócz Bobru, trzy niewielkie ciek wodne z wątlymi dopływami: Rakówka, Młynówka i Kruszynka.

Wody stojące to wyłącznie sztuczne zbiorniki, z których większość powstała w wyeksploatowanych wyrobiskach żwirowni w dolinie Bobru. Pozostałe to przeważnie stawy utworzone w podmokłych dolinach istniejących cieków wodnych. Obszar sztucznych zbiorników wodnych zajmuje łącznie powierzchnię kilkudziesięciu hektarów i stale się powiększa.

Zbiorowiska leśne stanowią jedynie ok. 10% całego obszaru. Związane jest to z faktem, iż znaczną część opisywanego obszaru zajmuje zabudowa miejska i wiejska oraz przemysł, zaś wolne od zabudowy połacie są w znacznej większości wykorzystywane rolniczo. Jedyny zwarty kompleks leśny znajduje się na południu między Bolesławcem, Łaziskami, przysiółkiem Grobla i Bożejowicami. Pozostałe zbiorowiska leśne zajmują niewielkie, kilkuhektarowe przestrzenie. Oprócz lasów występują też inne tereny zieleni, jak np. parki miejskie, w których odnajdziemy 40 gatunków drzew rodzimych i 30 gatunków drzew obcego pochodzenia.¹²

We wspomnianym kompleksie leśnym, występują typowe dla tego okręgu faunistycznego **ssaki**: sarny, lisy, zające, kuny, wiewiórki oraz sporadycznie jelenie i dziki. Spośród **ptaków** występują tutaj: kumak nizinny, ropucha szara i zielona, rzekotka drzewna, traszki grzebieniasta i zwyczajna oraz żaba wodna. Spośród **gadów** – padalec, zaskroniec oraz żmija zygzakowata. Zarówno w granicach administracyjnych miasta, lasach, na obszarach wykorzystywanych rolniczo, jak i w śródmiejskich parkach spotkać można między innymi: wiewiórki, jeże, krety oraz jaskółki, jerzyki, dzięcioły, szpaki, gawrony. Bardzo licznie występuje w Bolesławcu, wyłącznie na terenach zurbanizowanych synogarlica turecka (sierpówka) - ptak z rzędu gołębi, który pojawił się w Polsce dopiero 1947 r. Do najczęściej spotykanych przedstawicieli **ptactwa**

¹¹ tamże, s. 12.

¹² tamże, s. 13.

wodnego należą: kaczki krzyżówki, cyranki i łyski, pojawiające się na Bobrze oraz na wyeksploatowanych wyrobiskach żwirowni.

Formy użytkowania gruntów w Bolesławcu

	Tereny zamieszkałe	Użytki rolne	Lasy	Inne
Powierzchnia km ²	7.58	6.38	3.98	4.87
Udział procentowy	33.2 %	28.0 %	17.4 %	21.4 %

Do najważniejszych **bogactw naturalnych**, występujących w granicach administracyjnych miasta, należą pokłady **żwirów**. Duże znaczenie gospodarcze posiadają wydobywane w miejscowościach położonych nad Kwisą **ily**, nazywane w języku potocznym glinką kamionkową, wykorzystywane do produkcji słynnej „kamionki bolesławieckiej”.

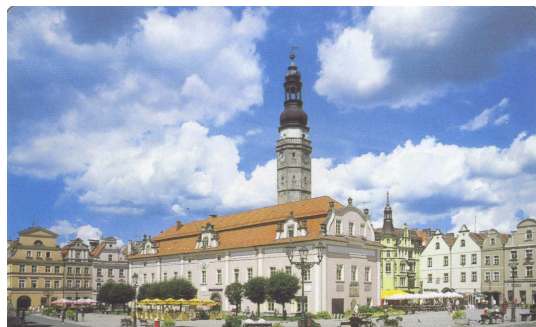
Mimo znacznego uprzemysłowienia, zarówno w mieście, jak i w otaczających je miejscowościach, znajduje się **wiele obiektów przyrodniczych o charakterze pomnikowym**. W „Katalogu pomników przyrody północno-zachodniej części Dolnego Śląska” wymienia się ich 48. Większość z nich to drzewa (37), pozostałe, to duże głazy narzutowe. Z drzew 25 należy do gatunków krajowych, a 12 reprezentuje gatunki obce. Jedynymi obiektami pomnikowymi, które znalazły się na tym terenie wyłącznie w wyniku procesów naturalnych, są **głazy narzutowe**. Przywleczone z północy w okresie zlodowacenia środkowopolskiego, będącego ostatnim ze zlodowaceń obejmujących zachodnią część Dolnego Śląska. Obiekty te podlegały ingerencji ludzkiej - prawie wszystkie zostały przemieszczone z naturalnego położenia w inne miejsca, wykorzystano je w celach dekoracyjnych lub do upamiętnienia ważnych wydarzeń¹³.

Korzystne usytuowanie pozostaje do dziś jednym z głównych atutów miasta. Wyrosło ono bowiem przy historycznych traktach z Wrocławia do Drezna i znad Bałtyku na północ Europy, które w czasach nam współczesnych przekształciły się w ważne szlaki tranzytowe. Z Bolesławca łatwo dotrzeć do miejscowości wypoczynkowych w Karkonoszach i Górach Izerskich, a także do

¹³ tamże, s. 14.

Niemiec i Czech. Z Bolesławca możliwy jest dojazd w czasie krótszym niż 2 godziny do lotnisk międzynarodowych położonych we Wrocławiu i na terenie Niemiec w Dreźnie. Najbliższe przejścia graniczne to: Jędrzychowice, Zgorzelec-Goerlitz oraz Jakuszcze-Harrachov.

Zabytki miasta



Bolesławiec to miasto, w którym współczesności towarzyszą uroki starej architektury oraz ponad 750 lat doświadczeń i postępu; miasto kultury, wspaniałej ceramiki i zieleni okolicznych Borów Dolnośląskich. Bolesławiec od lat cieszy się opinią jednego z piękniejszych miast na Dolnym Śląsku, które zdobią zabytki:

Ratusz obecna siedziba władz miejskich, wniesiony został prawdopodobnie w połowie XIV w. W latach 1525-1535 powiększany i przebudowywany przez budowniczego Wendela Roskopfa. Temu samemu twórcy należy przypisać także Salę Ślubów (znajdującą się w ratuszu). Stanowi ona rzadki przykład wnętrza, nakrytego sklepieniem z cyrklowym wykresem żeber. W XVIII w. dokonano barokowej przebudowy całego budynku, a pod koniec XIX w. przeprowadzono remont – wyburzono otaczające go kramy i stragany. Wtedy też wmurowano w elewację ratusza piękne renesansowe portale, przeniesione z kamienic rynkowych. Jest to budynek trzykondygnacyjny, złożony z dwóch prostopadłych skrzydeł nakrytych łamanymi dachami dwuspadowymi, z wieżą w północno-wschodnim narożniku, zwieńczoną barokowym hełmem z latarnią. We wnętrzu, częściowo przebudowanym, zachowała się obecnie sklepiona sień, a w północno - zachodnim narożniku wspaniała sala o bogatym, żebrowym sklepieniu sieciowym. W 1995 r. ratusz przeszedł gruntowny remont.

Kolejną atrakcją turystyczną miasta są **mury obronne**, zbudowane z kamienia w 1316 r. W latach 1479-1480, rozbudowane, a około 1555 r. powiększone o drugi pierścień otaczający miasto. Mury rozdzielały trzy bramy miejskie: Dolną, Górną i Mikołajską, oraz szereg baszt - kwadratowych w pasie wewnętrznym, a półkolistych w zewnętrznym. W XIX w. w czasie wojen napoleońskich, zostały częściowo wyburzone, ale już od 1841 r. rozpoczęto proces

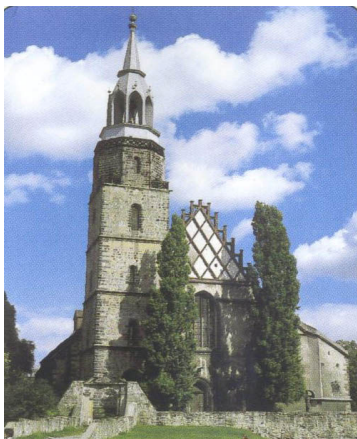
przekształcania terenów pofortyfikacyjnych na promenadę. Dzięki malowniczo ukształtowanej zieleni i reprezentacyjnym budowlom, stała się ona centrum kulturalnym i wypoczynkowym miasta.

Kościół parafialny Najświętszej Marii Panny i Św. Mikołaja. Pierwotny kościół, fundacji św. Jadwigi Śląskiej z lat 1243-1261, uległ zniszczeniu podczas wojen husyckich. Odbudowany w latach 1482 -1521, został spalony w 1642 r. w czasie najazdu Szwedów. W latach 1665 -1692 przy współpracy z architektem Juliuszem Simonettim został ponownie odnowiony. Z niewielkimi zmianami w XIX w., zachował się do chwili obecnej. We wnętrzu kościoła zwraca uwagę bogato rzeźbiony ołtarz główny, pochodzący z początków XVIII w., z figurami wykonanymi przez warsztat J. Webera, oraz szereg epitafiów z XVI i XVII w.

Na uwagę zasługuje także 450-metrowy **wiadukt kolejowy** z ciosanych kamieni. Jest jednym z najdłuższych tego typu w Europie i zaliczany do najciekawszych zabytków techniki w tej części Europy. Wzniesiono go w latach 1844-46 pod kierunkiem Engelhardta Gansela. Mierzy 490 m długości, 26 m wysokości i 8 m szerokości. Uroczystego otwarcia dokonał w 1851 r. król pruski Fryderyk Wilhelm III, co upamiętnia tablica wmurowana w jedno z przęseł wiaduktu. Do dziś uznawany jest nie tylko za wysokiej klasy wytwór techniki, ale także za cenny obiekt artystyczny, porównywalny do rzymskich akweduktów.



Cennym zabytkiem miasta jest także **pomnik poświęcony Michałowi Kutuzowowi**, pogromcy Francuzów w kampanii napoleońskiej, który w roku 1813 zmarł właśnie w Bolesławcu. Obiekt ten postawiono w 1918 r. na polecenie króla Prus Fryderyka Wilhelma III, według projektu wybitnych artystów: Karla Friedricha Schinkla i Gottfrieda Schadowa. Pierwotnie umieszczony był na Rynku, jednak w roku 1893 został przeniesiony na promenadę. W 2000 r. został rozebrany w celu przeprowadzenia gruntownej konserwacji. W maju 2001 r. powrócił na promenadę.



Kolejną atrakcją miasta jest **Muzeum Ceramiki** - jedno z nielicznych tego typu w Europie. Zostało utworzone w roku 1908, w budynku połączonym ze starą basztą, należącą do systemu fortyfikacji miejskich. Obecne muzeum działa od 1953 r., a od 1967 r. specjalizuje się w gromadzeniu zbiorów związanych z ceramiką, głównie kamionką bolesławiecką – od najdawniejszej po współczesną. Od 1995 r. muzeum posiada też Dział Historii Miasta. Zwiedzający oprócz kamionki bolesławieckiej mogą zobaczyć również kilkadziesiąt przykładów zabytkowej kamionki z Niemiec, Austrii, Czech, Holandii i Anglii. Oprócz stałych ekspozycji, muzeum organizuje wystawy czasowe o różnorodnej tematyce. Za klasztorem Dominikanów stoi neorenesansowa bryła budynku dawnego arsenału miejskiego z roku 1822, przebudowanego w roku 1886 na **teatr miejski**. Został on gruntownie przebudowany około połowy XIX w. na teatr o formach klasycystycznych. Warto podkreślić, iż na deskach tego teatru swoją drogę artystyczną rozpoczynało wielu sławnych niemieckich aktorów. Innym niezwykle cennym zabytkiem miasta jest **Kościół Wniebowzięcia Najświętszej Marii Panny** – uważany za najcenniejszy zabytek sztuki sakralnej w Bolesławcu. Obecna budowla w stylu gotyckim powstała pod koniec XV w., wzniesiona przez wędrowny zespół murarsko-kamieniarski z regionu saksońsko-łużyckiego. W roku 1642 kościół został spalony, a prace przy odbudowie trwały do końca XVII w. Kościół zachował swój średniowieczny kształt, ale wewnątrz otrzymało bogaty wystrój barokowy. Szczególnie cenny jest ołtarz główny, przedstawiający Wniebowzięcie Najświętszej Maryi

Panny, autorstwa J. L. Webera, ukończony w roku 1725, oraz obraz „Chrystus Ukrzyżowany” J.W. Neunhertza z 1736 roku.

Kościół p.w. MB Nieustającej Pomocy – został wzniesiony na terenie dawnego zamku, zniszczonego w 1642 r. Skromna barokowa świątynia powstała w latach 1752-56. Imponującą, neogotycką wieżę dobudował bolesławiecki architekt Engelhardt Hansel w latach 1834-35.

Innym ciekawym przykładem architektury miejskiej jest budynek **Sądu Rejonowego**, wybudowany w latach 1861-64 według projektu zgorzeleckiego architekta Oppermanna. Pierwotnie był to budynek gimnazjum. Wewnątrz znajduje się piękna aula, bogato dekorowana, m.in. płaskorzeźbami przedstawiającymi wybitne postacie świata nauki i kultury.

Ludność

W końcu 2006 r. Bolesławiec zamieszkiwało **40.770 mieszkańców**, w tym 21.573 (52.%) kobiet i 19.197 (47,1%) mężczyzn. Zaznaczyć należy, że przewaga liczebna kobiet pojawia się dopiero w grupie wiekowej powyżej 60 roku życia, co związane jest z faktem, iż statystycznie kobiety żyją dłużej od mężczyzn. Od roku 1997 obserwuje się wyraźny spadek liczby stałych mieszkańców Bolesławca. Wśród przyczyn tego zjawiska wymienić należy:

- ujemny przyrost naturalny;
- zahamowanie migracji ludności ze wsi do miast;
- powstanie osiedla mieszkaniowego w Trzebieniu (wymeldowania z Bolesławca);
- migracja mieszkańców Bolesławca do powstających osiedli domów jednorodzinnych np. w Kruszyńcu;
- zjawisko migracji absolwentów do dużych ośrodków miejskich jak Wrocław, Poznań itp.

Przedsiębiorczość w Bolesławcu

Obecnie w Urzędzie Miasta zarejestrowanych jest 3219 podmiotów gospodarczych. Do najbardziej znanych przedsiębiorstw w Bolesławcu zaliczyć należy:

- Zakłady Ceramiczne Bolesławiec
- Zakład ceramiczny ”Wiza” Poland Produkcja ceramiki stempelkowej

- Ceramika Artystyczna Spółdzielnia Rękodzieła Artystycznego
- Bolesławiecka Fabryka Materiałów Fabrycznych S.A Polfa Bolesławiec
- PPHZ Rulimpex
- EDIR PPHU Konfekcjonowanie odzieży
- Przedsiębiorstwo Zbożowo –Młynarskie w Bolesławcu S.A.

Sławni ludzie

Spośród wielu znanych ludzi związanych z Bolesławcem warto wymienić choćby kilku:

- **Marcin Opitz** - ur. w 1597 r., poeta, nadworny pisarz, historiograf, twórca poezji niemieckiej. W ostatnich latach życia został mianowany przez Władysława IV Wazę sekretarzem królewskim i wysłany do Gdańska.

- **Michał Iłarionowicz Goleniszczew-Kutuzow** (Михаил Илларионович Кутузов) - ur. 16 września 1745 r. w Petersburgu, zm. 28 kwietnia 1813 r. w Bolesławcu. Książę, rosyjski feldmarszałek i wódz. W czasie wyprawy Napoleona I na Moskwę w 1812 r. przejął dowództwo armii rosyjskiej przed bitwą pod Borodino. Za kampanię w 1812 r. otrzymał tytuł księcia smoleńskiego.

- **Giulio Simonetti** - rzeźbiarz włoski, jeden z twórców wystroju kościoła Wniebowzięcia NMP. Osiedlił się w Bolesławcu w 1689 r.

Wydarzenie kulturalne i sportowe w Bolesławcu

Życie kulturalne i artystyczne zasługuje w Bolesławcu na najwyższe uznanie. Cyklicznie przy współpracy Urzędu Miasta organizowane są festiwale, plenery ceramiczno-rzeźbiarskie, warsztaty i przeglądy muzyczne, Dni Miasta i Eropy. Warto podkreślić, iż niektóre z nich mają charakter imprez międzynarodowych.

Miasto przedstawia także bogatą **ofertę sportową**, oprócz licznych klubów sportowych Miejskiego Ośrodka Sportu i Rekreacji, cyklicznie organizowane są zawody jeździeckie o Puchar Prezydenta Miasta, biegi uliczne, wyścigi kolarskie oraz turnieje brydżowe.

2. Charakterystyka Urzędu Miasta Bolesławiec

Urząd Miasta Bolesławiec **mieści się w 2 budynkach**: ratuszu (Rynek 41) oraz w budynku potocznie nazywanym „biurowcem” znajdującym się przy pl. J. Piłsudskiego 1a

W Urzędzie znajduje się **9 wydziałów**: organizacyjno – administracyjny, finansowo-budżetowy, zamówień publicznych i inwestycji miejskich, stanu cywilnego, spraw obywatelskich, mienia i gospodarki przestrzennej, rozwoju i promocji miasta, komunalny oraz społeczny. W nich klienci mogą załatwić około 120 różnych spraw.

Spośród wszystkich zatrudnionych w Urzędzie Miasta (121 osób) 78% posiada wykształcenie wyższe, 17% - średnie, 5% - policealne.

Ratusz to siedziba władz miasta Bolesławiec, którego **Prezydentem** od 19 listopada 2002 r. jest Piotr Roman, ur. 5 października 1962 r. mgr politologii, nauczyciel, radny Rady Miejskiej w Bolesławcu I i II kadencji (1990-1994 i 1994-1998), delegat miasta Bolesławca do Sejmiku Samorządowego Gmin Województwa Jeleniogórskiego I i II kadencji, w II kadencji Przewodniczący Prezydium Sejmiku, 1998-2002 Starosta Bolesławiecki.

I Z-cą Prezydenta Miasta Bolesławiec jest Wiesław Ogrodnik – mgr inż. mechanik. Ukończył Politechnikę Wrocławską, Wydział Mechaniczny, Mechanika Stosowana. Ponadto ukończył kurs menadżerów i doradców personalnych w Międzynarodowej Szkole Menadżerów w Warszawie, kurs dla kandydatów na członków zarządów i rad nadzorczych spółek skarbu państwa. W. Ogrodnik ukończył również szereg kursów i szkoleń związanych głównie z systemem zapewnienia jakości oraz studia podyplomowe na Akademii Ekonomicznej we Wrocławiu – zarządzanie przedsiębiorstwem komunalnym. Od 2003 r. - prezes zarządu Zakładu Energetyki Ciepłej w Bolesławcu. Wiesław Ogrodnik ma 49 lat.

II Z-cą Prezydenta Miasta jest Maciej Małkowski - mgr prawa; absolwent Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Wrocławskiego. Od 1997 r. zawodowo związany jest z

Urzędem Miasta w Bolesławcu, pracuje w Wydziale Organizacyjno-Administracyjnym. Od 8 września 2003 r. pełnił funkcję kierownika Referatu Organów Gminy Miejskiej. Zakres zagadnień, którymi zajmuje się II zastępca dotyczy spraw obywatelskich, spraw społecznych oraz rozwoju i promocji miasta. Maciej Małkowski ma 31 lat.

Skarbnikiem Miasta Bolesławiec od 1 stycznia 1999 r. jest Bożena Szymczak, ur. 4 czerwca 1949 r. mgr ekonomii. W latach poprzednich związana między innymi z WSS "Społem" Opole, Cementownią "Podgrodzie" w Raciborowicach, gdzie pełniła funkcję z-cy dyrektora ds. obrotu towarowego, Wojewódzkim Szpitalem dla Psychicznie i Nerwowo Chorych w Bolesławcu oraz z MZK Bolesławiec, gdzie pełniła funkcję głównej księgowej.

Od 1 stycznia 2003 r. **Sekretarzem Miasta Bolesławiec** jest Jerzy Zieliński, ur. 4 lutego 1957 r. mgr filologii polskiej i mgr prawa, nauczyciel, dyrektor szkoły, dyrektor Delegatury Kuratorium Oświaty, Burmistrz Miasta Lubania (w latach 1993-1998) oraz Sekretarz Powiatu Lubąńskiego (w latach 1999 - 2002).

Urząd Miasta Bolesławiec podążając śladem innych urzędów **rozpoczął w roku 2003** działania związane z wdrażaniem systemu zarządzania jakością PN-EN ISO 9001:2001. Działania te obejmowały procesy reorganizacyjne struktury zarządzania:

Utworzono 4 pionowy zarządcze:

- Komunalny
- Społeczny
- Finansowy
- Administracyjny
-

Połączono wydziały realizujące zbliżone zadania:

- Gospodarki Komunalnej i Gospodarki Mieszkaniowej w Wydział Komunalny
- Gospodarki Gruntami i Architektury i Budownictwa w Wydział Mienia i Gospodarki Przestrzennej
- Oświaty i Kultury, Sportu i Spraw Społecznych w Wydział Społeczny

- Włączenie Pełnomocnika Prezydenta ds. Uzależnień do Wydziału Społecznego
- Włączenie Inspektoratu Obrony Cywilnej do Wydziału Spraw Obywatelskich

Kolejną zmianą było zlikwidowanie stanowisk obsługowych. Usługi typu: transport osobowy i doręczanie przesyłek urzędowych zlecono innym podmiotom gospodarczym.

W związku z powyższym w Bolesławcu dotychczasowy model administracji został zastąpiony nowatorskim modelem publicznego, menadżerskiego zarządzania, charakteryzującego się między innymi tym, że administracja jest zorientowana na obywatela. Pracownicy Urzędu potwierdzają tezę, że klient Urzędu winien być traktowany tak samo, jak klient każdej innej organizacji, a zabiegi o jego satysfakcję muszą być stale podnoszone. Potwierdzeniem słuszności decyzji o rozpoczęciu etapu wdrożenia SZJ ISO władze miasta widzą w znacznym usprawnieniu pracy urzędu. Przejrzyste, sprecyzowane procedury postępowania poprawiły organizację pracy, usprawniły jakość obsługi klienta oraz skróciły czas załatwiania spraw. Innym powodem, dla którego zdecydowano się na wdrożenie SZJ ISO była chęć poprawy wizerunku Urzędu i urzędników.

W styczniu 2004 r. przedstawiono klientom i pracownikom Urzędu następującą **Misję i Politykę Jakości:**

Naszą misją jest profesjonalne działanie Urzędu przyjaznego dla interesantów

Realizujemy to poprzez:

- Działanie w ramach obowiązujących przepisów prawnych
- Badanie i analizowanie potrzeb mieszkańców
- Spełnianie potrzeb interesantów
- Komunikację z opinią publiczną
- Włączenie mieszkańców w działania Urzędu
- Wykonanie zadań przyjętych w strategii rozwoju miasta
- Poszanowanie środowiska naturalnego

Wszyscy pracownicy Urzędu muszą być świadomi, że każda wykonana przez nich czynność służy pełnemu usatysfakcjonowaniu interesanta.

Zobowiązujemy się do:

- Zapewnienia pełnej informacji o sposobie załatwiania spraw w Urzędzie
- Rzetelnego, wnikliwego, terminowego i bezstronnego załatwiania spraw
- Uwzględniania zebranych opinii o poziomie świadczonych usług
- Stałego podnoszenia kwalifikacji pracowników Urzędu
- Określenia przejrzystego zakresu obowiązków poszczególnych pracowników
- Wprowadzenia, utrzymania i doskonalenia systemu zarządzania jakością spełniającego wymagania normy PN-EN ISO 9001:2001
- Zapewnienia zasobów umożliwiających realizację powyższych celów

Uwieńczeniem prac Urzędu w wyżej wymienionym zakresie jest przyznanie 28 lipca 2004 roku certyfikatu jakości, potwierdzającego spełnienie wymagań normy **PN-EN ISO 9001:2001**.

Urząd Miast Bolesławiec pragnie również przyczynić się do budowania przejrzystego, skutecznego i uczciwego samorządu poprzez wdrożenie sześciu zasad dobrego rządzenia. W tym celu w roku 2004 przyłączył się do akcji społecznej "**PRZEJRZYSTA POLSKA**".

3. Częstotliwość badań satysfakcji klientów i możliwe techniki badawcze

Punkt 8.2.1 normy ISO 9001:2000 zakłada, iż jednym z mierników funkcjonowania systemu zarządzania jakością jest monitorowanie zadowolenia klienta. Każda organizacja działająca w tym systemie, zobligowana jest do weryfikowania, czy wszystkie wymagania, potrzeby i oczekiwania są spełniane. Urząd Miasta Bolesławiec mając na uwadze fakt, iż oczekiwania powstają na podstawie indywidualnych czynników, i są bezpośrednio związane z potrzebami klienta zdecydował, iż powinny być przedmiotem nieustannych analiz i diagnoz. Dlatego też monitorowanie satysfakcji jest w Urzędzie Miasta Bolesławiec procesem ciągłym.

Warto podkreślić, iż Najwyższe Kierownictwo¹⁴ uznało, że sama analiza księgi skarg i zażaleń nie jest wystarczająca, by poznać rzeczywiste odczucia mieszkańców Bolesławca i innych klientów Urzędu. Pamiętać bowiem należy, iż procent osób składających skargi w różnego rodzaju instytucjach jest znikomy (około 4%). Jest to wynikiem braku znajomości przepisów i procedur składania skarg oraz obawy, iż pisemne, nie anonimowe wyrażenie niezadowolenia może zaszkodzić osobie skarżącej się. Dlatego też Urząd Miasta Bolesławiec systematycznie przeprowadza badania satysfakcji klientów przy pomocy różnych narzędzi badawczych. W 2005 roku Najwyższe Kierownictwo Urzędu Miasta Bolesławiec podjęło decyzję o przeprowadzaniu kompleksowych, profesjonalnych badań socjologicznych przy wykorzystaniu wiedzy i doświadczenia niezależnej firmy konsultingowej.

Niezależnie od normy ISO istnieją dwa stanowiska, co do częstotliwości przeprowadzania badań satysfakcji.

Pierwsze z nich mówi, iż porównanie wyników kolejnych badań, powtarzanych w odstępach, co kilkanaście miesięcy, obrazuje wpływ podejmowanych działań oraz wdrażanych w organizacji zmian. Systematyczne badanie poziomu zadowolenia klientów dostarcza bowiem wielu cennych informacji, przydatnych do dalszego doskonalenia Urzędu.

Drugie stanowisko badaczy rynku zakłada, że zbyt częste przeprowadzanie badań grozi popadnięciem w rutynę, zarówno ze strony respondentów, jak i badaczy.

Warto podkreślić, iż większość firm przeprowadzających badanie satysfakcji nie stosuje standardowych, ujednoliconych narzędzi badawczych. Oznacza to, że dobór próby, metody i narzędzi badawczych dostosowywany jest indywidualnie do potrzeb konkretnych problemów czy klienta. Za każdym razem są więc "szyte na jego miarę". Nawet firmy stosujące czy oferujące standardowe zestawy pytań uzupełniają zwykle swe narzędzia o zagadnienia specyficzne dla danej organizacji. Zaletą standardowych kwestionariuszy jest fakt, że zostały już one wielokrotnie przetestowane, a niektóre z nich posiadają nawet normy, z którymi można porównać uzyskane wyniki.

¹⁴ Zgodnie z terminologią normy ISO 9001:2000.

Generalnie zaleca się, aby połączyć kilka metod ilościowych i jakościowych. Pozwala to, bowiem na uzyskanie zarówno ogólnych, jak i pogłębionych informacji odnośnie satysfakcji klientów.

II. CZĘŚĆ EMPIRYCZNA

1. Założenia badawcze

Według słownika języka polskiego wydawnictwa PWN, satysfakcja (*fr. satisfaction, łac. satisfactio* - zadośćuczynienie) to „uczucie przyjemności, zadowolenia (np. z dokonania czegoś)” lub „zadośćuczynienie za wyrządzoną komuś krzywdę, za obrazę, dawniej zwłaszcza pojedynek”. Warto podkreślić, iż satysfakcja jest odczuciem niewątpliwie pozytywnym, ale także subiektywnym. Analogiczna sytuacja może sprawić, że satysfakcja wystąpi u jednej osoby, natomiast nie pojawi się u innej. Ma bowiem na nią wpływ wiele czynników, różnie wartościowanych w przypadku różnych osób. Satysfakcja może pojawić się lub też nie wystąpić na skutek porównania oczekiwań opartych o poprzednie doświadczenia, indywidualne wymagania czy przekonania polityczne z rzeczywistą sytuacją poznaną w trakcie rozwiązywania problemu. Dlatego też trudno jest przewidzieć, które działania okażą się satysfakcjonujące dla konkretnych klientów. Wynika stąd prosty wniosek, że satysfakcja jest powiązana z różnicą między oczekiwaniami, a percepcją sytuacji. Brak różnicy oznacza satysfakcję, lepsza ocena sytuacji w stosunku do oczekiwań oznacza entuzjazm, natomiast oczekiwania przewyższające ocenę sytuacji oznaczają niezadowolenie. Ważnym wnioskiem płynącym z tych rozważań jest fakt, że satysfakcja często nie ma bezpośredniego związku z rzeczywistą sytuacją, a raczej z percepcją, postrzeganiem tej sytuacji przez samego klienta. Pamiętać należy jednak o tym, iż mimo że satysfakcja może nie mieć zbyt wiele wspólnego ze stanem rzeczywistym, jest ona jedyną miarą funkcjonowania organizacji¹⁵. Pojęcie satysfakcji nie jest statyczne. Należy to uwzględnić już na samym początku planowania badań. Ma to szczególne znaczenie w przypadku projektów o charakterze powtarzalnym. Dynamika odbioru poszczególnych obszarów satysfakcji wiąże się na przykład ze zmianami, jakie następują w świadomości klienta, jego wiedzy i doświadczeniach. Należy również zauważyć, że wraz ze zwiększającą się liczbą kontaktów klienta z usługą rosną jego wymagania i oczekiwania¹⁶.

Satysfakcja klienta nie jest tylko prostym konstruktem teoretycznym. Jest reakcją emocjonalną, która powstaje jako wypadkowa złożonych procesów interakcji oczekiwań i postaw konsumentów z ich osobistymi doświadczeniami np. z usługami. Efektem skutecznych

¹⁵ Zob. Raport *Ocena zadowolenia klientów z pracy Urzędu Miasta Bolesławiec*, CWPE 2005, s. 28 i nast.

¹⁶ Zob. <http://www.satiso.pl>, 26.05.2008.

programów wzrostu satysfakcji klientów jest wzrost lojalności oraz ukierunkowanie oczekiwań klientów. Skuteczne zarządzanie satysfakcją wymaga skoordynowanego zarządzania, gdzie ważną rolę odgrywają projekty badawcze diagnozujące zjawisko oraz monitorujące efekty działań¹⁷.

Podsumowując można stwierdzić, że **poziom satysfakcji klienta jest odzwierciedleniem tego, w jakim stopniu produkt całkowity oferowany przez daną organizację zaspokaja zbiór wymagań klienta.**

2. Pytania badawcze

Podobnie jak w badaniu poprzednim¹⁸ **głównym pytaniem badawczym** było to „Czy klienci są zadowoleni z jakości obsługi w Urzędzie Miasta oraz jakie cechy społeczno-demograficzne wpływają na tę ocenę?”.

Drugie pytanie dotyczy charakterystyki silnych i słabych stron Urzędu Miasta Bolesławiec. Pytania szczegółowe wynikają z przeprowadzonej operacjonalizacji pojęcia „zadowolenie z pracy urzędu”. Ogólnie **pojęcie zadowolenia** można zdefiniować jako stan odczuwany przez jednostkę, związany z porównaniem postrzeganych cech produktu lub usługi oraz oczekiwań jednostek dotyczących tychże cech. Ważnym pojęciem koniecznym do zdefiniowania jest zatem kategoria oczekiwań klientów. **Oczekiwania** odnoszą się do stanów przyszłych, które mogą lub powinny się wydarzyć. Oczekiwania w znaczący sposób wpływają nie tylko na percepcję innych obiektów (ludzi, instytucji), na kształtowanie ich wizerunku, ale także na ustosunkowanie do nich i zachowanie się w określonych sytuacjach społecznych. W oczekiwaniach bowiem zawarte są treści odnoszące się zarówno do tego, co może (powinno) się wydarzyć, oraz co ważniejsze, z jakim prawdopodobieństwem¹⁹. W kontekście omawianych badań warto również zauważyć, że chwilowy stan emocjonalny respondentów²⁰ (klientów UM Bolesławiec) mógł modyfikować zarówno ocenę jakości pracy UM Bolesławiec jak i oczekiwania wobec pracy Urzędu. Są to jednak czynniki, które

¹⁷ Zob. PBS DGA (Pracownia Badań Społecznych), www.pbsdga.pl, 21.05.2008.

¹⁸ Raport o wynikach badań „Ocena zadowolenia klientów z pracy urzędu miasta Bolesławiec”, Centrum Wspierania Projektów Europejskich Sp. z o.o., opracowanie: Katarzyna Sapa, Magdalena Zielska, 2005.

¹⁹ P. Jarco, *Socjologia wiedzy i mechanizmy percepcji społecznej*, Zeszyty Naukowe nr 11, Wyższa Szkoła Zarządzania „Edukacja”, Wrocław 2002.

²⁰ Takie czynniki niezależne jak: upał, problemy komunikacyjne, indywidualne problemy interesantów, czy tzw. „zły dzień” itp.

nie sposób wyeliminować, zwłaszcza w przypadku stosowania doboru próby o charakterze okolicznościowym.

Na całkowity produkt oferowany przez Urząd Miasta Bolesławiec, oprócz załatwiania spraw urzędowych, składa się również wystrój zewnętrzny i wewnętrzny budynku, struktura organizacyjna, funkcjonalność oficjalnej strony internetowej UM Bolesławiec oraz organizowane wydarzenia kulturalne, sportowe, okolicznościowe i inne. Te założenia pozwoliły na sformułowanie szczegółowych pytań badawczych. Pytania te również nawiązują swoją treścią do badań satysfakcji klientów z roku 2005.

3. Szczegółowe pytania badawcze

Postawiono następujące pytania badawcze o charakterze szczegółowym:

1. Czy podział zadań i struktura organizacyjna Urzędu Miasta Bolesławiec jest jasna dla klientów (czy wiedzą jakich informacji mają szukać i w których wydziałach)?
2. Jak przebiega załatwianie spraw przez interesantów w UM Bolesławiec?
3. Co według klientów należałoby usprawnić aby UM Bolesławiec był bardziej przyjazny?
4. Czy wystrój zewnętrzny Urzędu Miasta Bolesławiec wpływa na ocenę pracy Urzędu i zadowolenie klientów z obsługi?
5. Jak bardzo przydatna dla klientów jest strona internetowa Urzędu Miasta Bolesławiec oraz strony BIP i jak często korzystają oni z umieszczonych tam informacji?
6. Jak postrzegane są wydarzenia kulturalne, sportowe, okolicznościowe i inne imprezy organizowane przez UM Bolesławiec?
7. Jakie są ogólne oczekiwania i jaka jest satysfakcja interesantów UM Bolesławiec?

Dodatkowo wprowadzono pytania dotyczące pożądaných przez klientów usprawnień mających na celu podnieść stopień ich zadowolenia z obsługi. Pytania te brzmiały: „Co wg Pana/i jest ważne w pracy Urzędu i urzędników?” oraz „Czy pomysły usprawnienia pracy Urzędu

stosowane w innych instytucjach (m.in.: załatwianie spraw przez Internet, porady on-line (na zasadach *chatu* internetowego), bezpłatna infolinia telefoniczna, Biuro Obsługi Klienta czynne do godziny 18:00, otrzymywanie informacji SMS od Urzędu), są najbardziej pożądane?”.

Na etapie formułowania pytań badawczych ustalono, że ważne dla zarządców miasta jest poznanie opinii mieszkańców na temat funkcjonowania w jednym budynku („biurowiec” przy pl. Piłsudskiego 1a) Starostwa Powiatowego i Urzędu Miasta. Postawiono zatem pytanie: „Czy klienci potrafią odróżnić wydziały Urzędu Miasta od wydziałów Starostwa Powiatowego?”

Założono również, że na całkowity produkt oferowany przez Urząd Miasta Bolesławiec, oprócz załatwiania spraw urzędowych, składa się wystrój zewnętrzny i wewnętrzny budynku, struktura organizacyjna, funkcjonalność oficjalnej strony internetowej UM Bolesławiec oraz organizowane wydarzenia kulturalne, sportowe, okolicznościowe i inne²¹.

4. Badania pilotażowe/rozpoznawcze

W związku z tym, że omawiane badania posiadają już charakter cykliczny, zdecydowano się na zachowanie podobnej struktury i treści ankiety z badań poprzednich. Zabieg ten umożliwi porównanie wyników i określenie zmian w obszarze zadowolenia interesantów UM Bolesławiec.

Jako że wykorzystane narzędzie badawcze uległo w kilku punktach pewnym zmianom, należało ustalić czy pytania w „nowej” ankiecie spełniają wymogi metodologiczne i treściowe. W dniu 6 maja 2008 ankieterzy CWPE sp. z o o. przeprowadzili 16 wywiadów z klientami UM Bolesławiec w celu uzyskania odpowiedzi na szereg istotnych pytań metodologicznych - czy w ankiecie zawarte są pytania które:

- nie mają charakteru pytań sugerujących;
- czy pytania zamknięte są wyczerpujące;
- czy nie są wzajemnie sprzeczne;
- czy pytania są jednoznaczne;
- czy nie zawierają błędu tzw. fałszywego założenia znawstwa;
- czy są zrozumiałe w warstwie logiczno-formalnej;
- czy są aktualne;
- czy ankieta nie zawiera błędu zbytnej schematyzacji;
- czy pytania otwarte podlegają późniejszej kategoryzacji.

²¹ Pytanie otwarte, zob. Aneks – wzór ankiety.

Po całodzienniej pracy ankieterów oraz po przeprowadzeniu luźnych wywiadów ustnych z klientami UM Bolesławiec zaakceptowano wzór ankiety i zlecono wydruk (zob. Aneks).

5. Dobór próby i metod badawczych

Zbiór wszystkich obiektów poddawanych analizie bądź też zbiór wszystkich danych w badaniach społecznych nazywamy **populacją**. W przypadku omawianych badań populacją nazywać należy wszystkich pełnoletnich mieszkańców Bolesławca, którzy załatwiali jakiegokolwiek sprawy w dowolnym z wydziałów Urzędu Miasta Bolesławiec. Rozumując dalej, podzbiór osób pochodzących z populacji i będący zarazem podstawą uogólnień nazywamy **próbą**²². W badaniach społecznych istnieje wiele sposobów doboru próby. Podobnie jak w badaniu poprzednim (2005 r.), zdecydowano się na zastosowanie **próby okolicznościowej**. Ten nielosowy schemat doboru próby choć nie daje możliwości w pełni oszacować parametrów populacyjnych jest często stosowaną metodą w badaniach satysfakcji klientów. Warto zauważyć, że zastosowanie próby okolicznościowej jest szczególnie uzasadnione wtedy, gdy istnieje konieczność ustalenia parametrów osób (cech osób, opinii) przychodzących w dane miejsce²³. Należy podkreślić, iż większość firm przeprowadzających badanie satysfakcji nie stosuje standardowych, ujednoczonych metod badawczych. Oznacza to, że **dobór próby, metody i narzędzi badawczych dostosowywany jest indywidualnie do potrzeb konkretnych problemów czy klienta**²⁴. Oprócz kwestionariuszy wywiadu i ankiet (dostępnych np. na stronie internetowej) jednostki administracji samorządowej stosują jeszcze inny rodzaj badań - klienci po wyjściu z urzędu mają możliwość wyrażenia swojej opinii poprzez wrzucenie piłki z odpowiednim kolorem do urny. Metoda ta jest wprawdzie obarczona pewnym błędem, bowiem klient może wrzucić na raz bardzo dużą liczbę kulek – ale jest to również dla urzędników bardzo szybki komunikat zwrotny.

²² C. Frankfort – Nachmias, D. Nachmias, *Metody badawcze w naukach społecznych*, Zysk i S-ka, Poznań 2001, s. 194.

²³ Zob. E. Babbie, *Badania społeczne w praktyce*, PWN, s. 204.

²⁴ Zob. Raport o wynikach badań „Ocena zadowolenia klientów...”, 2005 r., wyd. cyt.

6. Procedura, okoliczności i jakość prowadzonych badań

Badania przeprowadzone zostały w dniach 6.05.2008 – 26.05.2008 r. Do wypełniania ankiet zachęcali respondentów zarówno przeszkoleni ankieterzy oraz urzędnicy poszczególnych wydziałów UM Bolesławiec. W całym budynku UM wywieszona została pisemna informacja o przeprowadzanych badaniach. Ankiety dostępne były również w całym budynku UM i wszyscy odwiedzający w danym dniu klienci mieli równą szansę wziąć udział w badaniu. Dodatkowo każda z ankiet była oznaczona podpisem²⁵ i wrzucana do zaklejonej urny. W cytowanych badaniach nie zdecydowano się na wykorzystanie metody internetowej z gromadzeniem danych. Zdecydowała o tym niska ilość zwrotów w badaniach poprzednich (2005 r.)²⁶

Zdjęcie 1. Ankieterzy podczas pracy („Biurowiec”, BOI).



Każdy urzędnik, zgodnie z instrukcją przekazaną przez organizatora badań, musiał poinformować klienta (po zakończonej obsłudze) o możliwości wzięcia udziału w badaniu. Fakt związany z proponowaniem przez urzędników UM Bolesławiec wypełnienia ankiety „po zakończonej obsłudze”, miał istotne znaczenie dla wyeliminowania czynników modyfikujących ocenę satysfakcji klientów. Do podstawowych złożań metodologicznych zaliczyć można także okoliczność, iż odpowiedzi potencjalnych klientów nie mogły być znane urzędnikom danych wydziałów (ze względu na anonimowość ankiet i wykorzystanie zabezpieczonych urn).

²⁵ Podpis zewnętrznego koordynatora badań.

²⁶ Zebrano tą metodą 1 ankietę.

W cytowanych badaniach przyjęto również następujące założenia i procedury składające się na jakość przedsięwzięcia:

- w badaniach uczestniczyli przeszkoleni i doświadczeni współpracownicy terenowi – ankieterzy i koordynatorzy, których praca była poddawana weryfikacji;
- stałe monitorowanie prac badawczych w celu ustalenia czy realizacja badania była zgodna z przyjętymi wcześniej założeniami teoretycznymi;
- weryfikacja zebranego materiału oraz eliminacja materiału zawierającego wady (np. ankiety wypełnione częściowo).

Podczas prowadzonych prac badawczych ujawnił się problem często spotykany w tego typu badaniach ankietowych. Otóż przeważająca część klientów UM nie wykazywała chęci wzięcia udziału w ankietyzacji. Rozbudowane narzędzie badawcze składające się z 27 pytań wzbudzało niechęć wielu respondentów, którzy nie wykazywali entuzjazmu w związku z koniecznością poświęcenia własnego czasu (około 10-15 minut) i wypełnienia ankiety. Choć treść kwestionariusza została możliwie ograniczona do niezbędnego minimum, tak aby istniała możliwość uzyskania odpowiedzi na postawione pytania badawcze, wielu klientów odmawiało udziału w badaniach. W bardzo wielu przypadkach klienci UM Bolesławiec prosili aby została im wręczona ankieta, którą będą mogli wypełnić poza budynkiem Urzędu (w domu, w pracy itp.). Prośby te pojawiały się zarówno w stosunku do ankieterów jak i urzędników zapraszających do wypełnienia ankiety. W trakcie realizacji badań koordynatorzy przedsięwzięcia zdecydowali, że należy pozytywnie odnosić się do powyższych próśb interesantów UM. Odbierając możliwość wyrażenia swojej opinii o zadowoleniu z pracy Urzędu tym klientom, którzy w danym momencie nie dysponowali czasem byłoby nietaktem w kontekście uprzedniej propozycji/prośby wypełnienia ankiety. Także wyeliminowanie z próby osób nie dysponujących czasem w godzinach pracy, można by w związku z powyższymi okolicznościami, uznać za błąd metodologiczny. W związku z tym pojawił się kolejny problem – przewidywany przez koordynatorów badań – niska ilość zwrotów²⁷. Z 800 wydrukowanych ankiet udało się uzyskać

²⁷ Około 4-5 % zwrotów. W badaniach przeprowadzanych drogą listowną wskaźnik ten nie przekracza zwykle 15 %.

łącznie 310 oznakowanych i prawidłowo wypełnionych arkuszy²⁸. Taka ilość ankiet została uznana przez koordynatorów badań za wystarczającą. Polska praktyka pokazuje, że w większości badań nad satysfakcją klientów Urzędów Miast, stosowana jest zwykle mniejsza próba klientów.

Warto również zauważyć, że w wielu wypadkach respondenci znajdujący się w budynku UM Bolesławiec nie rozróżniali podziału kompetencji urzędu do którego się udali. Podczas zadawania pytań filtrujących: *czy przyszedł Pan/i do UM czy do Starostwa Powiatowego?* wielu respondentów nie rozumiało istoty tak postawionego pytania. Dlatego też podczas ankietyzacji należało dokładnie ustalić z jaką sprawą interesant przyszedł do budynku Urzędu. Niejednokrotnie osoby ankietowane załatwiając sprawę w Starostwie Powiatowym udawały się do okienek UM po informację. Także część klientów, którzy (jak wynikało z rozmowy wstępnej) załatwiali sprawy związane np. z rejestracją samochodu bądź prawem jazdy – odpowiadając na filtrujące pytanie ankietera – twierdzili, że załatwiają w dniu wizyty kilka spraw – także związanych z kompetencjami UM Bolesławiec. Dlatego też kilkunastu klientów Starostwa Powiatowego było również w okresie przeprowadzania badań klientami UM Bolesławiec. Nie wystąpiły zatem przesłanki aby osoby które załatwiały sprawy w UM i równocześnie w Starostwie Powiatowym miały być wykluczane z próby.

III. ANALIZA WYNIKÓW

1. Czy podział zadań i struktura Urzędu Miasta Bolesławiec jest jasna dla klientów (czy wiedzą jakich informacji mają szukać i w których wydziałach)?

W ramach tego pytania badawczego interesujące jest ustalenie następujących kwestii:

- czy klientom UM Bolesławiec zdarza się mylić Urząd ze Starostwem Powiatowym?
- czy wydziały UM są odpowiednio oznakowane?
- czy interesanci łatwo trafiają do miejsca w którym chcą załatwić swoje sprawy?

Jednym z pytań kwestionariuszowych skierowanych do respondentów było to „*czy kiedykolwiek zdarzyło się Panu/Pani pomylić wydziały Urzędu Miasta (UM) z wydziałami*

²⁸ 12 ankiet wypełnione zostały przez klientów Starostwa Powiatowego. Ankiety te wyłączono z arkusza obliczeniowego. Również kilkanaście ankiet zostało dostarczonych przez UM już po wprowadzeniu danych do arkusza obliczeniowego i przeliczeniu danych.

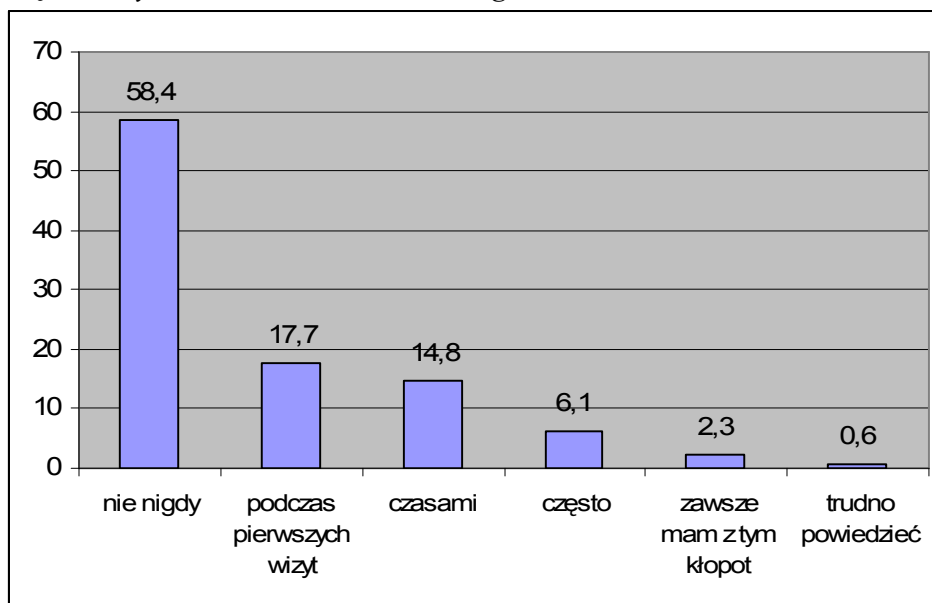
Starostwa Powiatowego (SP)? Większości badanych nigdy nie zdarzyło się pomylić Starostwa Powiatowego z Urzędem Miasta Bolesławiec – 58,4%. Jest to wynik bardzo zbliżony do tego jaki odnotowano w badaniach satysfakcji klientów UM w roku 2005. Podczas pierwszych wizyt 17,7% interesantów miało problem z odróżnieniem kompetencji SP i UM. 6,1 % badanych zdarza się mylić te instytucje często a 2,3% zawsze.

Już na etapie prac ankieterskich problem mylenia zakresu działania tych instytucji był widoczny – ale co należy zaznaczyć – nie wzbudzał wśród badanych negatywnych emocji. Jak widać poniżej, zdecydowana większość respondentów **nie ma problemu z rozpoznaniem wydziałów SP i UM** (procent skumulowany – 76,1%).

Tabela 1. Częstość mylenia Starostwa Powiatowego z UM Bolesławiec.

Wskazanie	Liczba	Procent
nie - nigdy	181	58,4
podczas pierwszych wizyt	55	17,7
czasami	46	14,8
często	19	6,1
zawsze mam z tym kłopot	7	2,3
trudno powiedzieć	2	0,6
razem	310	100,0

Wykres 1. Częstość mylenia Starostwa Powiatowego z UM Bolesławiec.



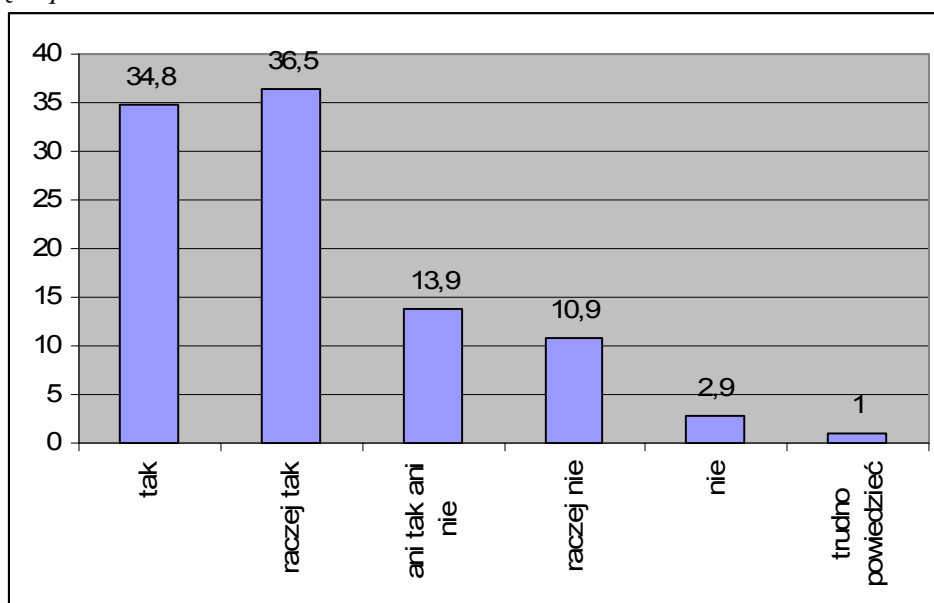
W ramach pierwszego pytania badawczego związanego ze strukturą UM, zadano również pytanie kwestionariuszowe dotyczące tego, czy wydziały Urzędu są odpowiednio oznakowane.

Procent skumulowany odpowiedzi pozytywnych wynosi 71,3%. Na złe oznakowanie wydziałów UM wskazuje łącznie 13,8% badanych.

Tabela 2. Rozkład odpowiedzi na temat tego, czy w Urzędzie Miasta Bolesławiec wszystkie wydziały są odpowiednio oznakowane.

Odpowiedź:	Liczba	Procent
tak	108	34,8
raczej tak	113	36,5
ani tak ani nie	43	13,9
raczej nie	33	10,9
nie	9	2,9
trudno powiedzieć	3	0,97
Razem	310	100

Wykres 2. Rozkład odpowiedzi na temat tego, czy w Urzędzie Miasta Bolesławiec wszystkie wydziały są odpowiednio oznakowane.

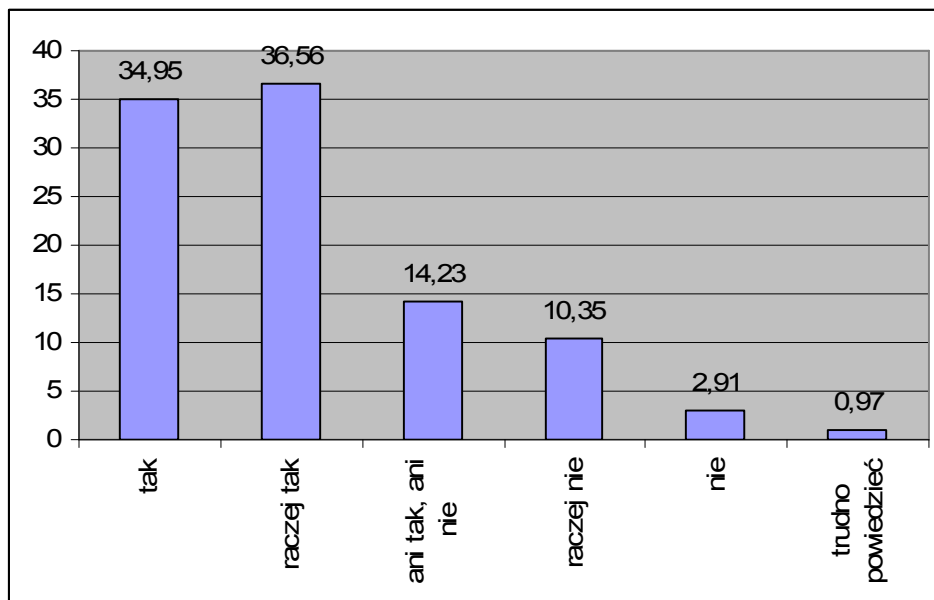


Zapytano również osoby badane, czy pokoje odpowiednich wydziałów UM są wyraźnie i dobrze oznakowane. Podobnie, bo **71,51%** (procent skumulowany) badanych stwierdziło, że w Urzędzie **wszystkie pokoje są oznakowane w sposób wystarczający**. Nie zgodziło się z powyższym stwierdzeniem 13,26% badanych. Wynik ten prezentuje poniższa tabela.

Tabela 3. Rozkład odpowiedzi na temat tego, czy klienci UM nie mają problemów z odnalezieniem pokoi w których chcą załatwić swoją sprawę.

Odpowiedź	Liczba	Procent
tak	108	34,95
raczej tak	113	36,56
ani tak, ani nie	44	14,23
raczej nie	32	10,35
nie	9	2,91
trudno powiedzieć	3	0,97
razem	309	100

Wykres 3. Rozkład odpowiedzi na temat tego, czy klienci UM nie mają problemów z odnalezieniem pokoi w których chcą załatwić swoją sprawę.



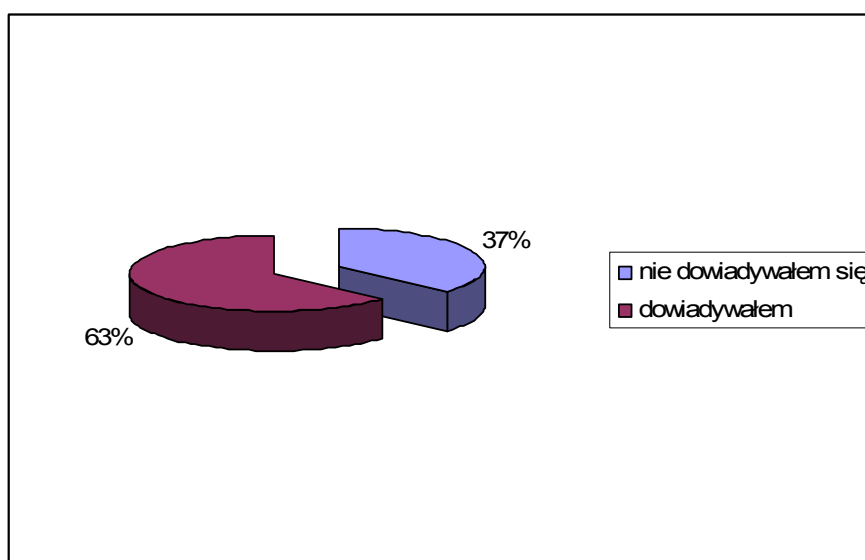
2. Jak przebiega załatwianie spraw przez interesantów w UM Bolesławiec?

W zakres drugiego szczegółowego pytania badawczego włączono następujące kwestie wymagające diagnozy i rozpoznania:

- czy klienci UM posiadają wiedzę na temat załatwiania spraw w Urzędzie?
- jaką drogą zdobywają informacje?
- jakie są przyczyny częstych wizyt w UM?

Większość interesantów przed przyjściem do Urzędu dowiadywała się o sposobie załatwienia swojej sprawy z jaką chcieli udać się do konkretnego wydziału (63% badanych). Pozostałe 37% respondentów przed przyjściem do Urzędu nie zdobywała informacji o sposobie załatwienia swojej sprawy. Najczęstsze sposoby pozyskiwania informacji to: informacja wtórna od znajomych/rodziny (49 wskazań), poprzez wcześniejsze wykonanie telefonu²⁹ (47 wskazań), w Biurze Obsługi Interesanta (43 wskazania) oraz poprzez osobistą wizytę w miejscu załatwienia swojej sprawy (41 wskazań). Blisko 15 % badanych którzy pozyskiwali informacje w jakikolwiek sposób przed przyjściem do Urzędu korzystało z informacji na stronie WWW Urzędu w celu ustalenia sposobu realizacji sprawy i miejsca, do którego chcą się udać.

Wykres 4. Podział procentowy ankietowanych według kryterium dowiadywania/niedowiadywania się o sposobie załatwienia sprawy .

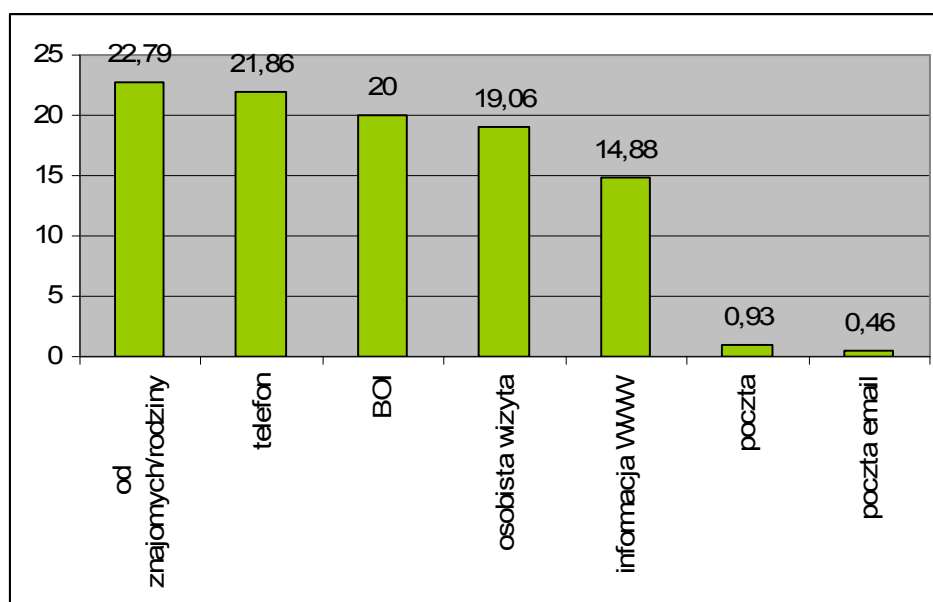


²⁹ Nie było możliwości ustalenia jaki % telefonów wykonany został do BOI a jaki do konkretnego wydziału. Respondenci w dużej mierze nie potrafili odpowiadać na tak postawione pytanie w badaniach rozpoznawczych, co może być jedynie dodatkową wskazówką, iż Urząd postrzegany jest przez interesantów jako całość, a nie jako osobne wydziały.

Tabela 4. Najczęstsze sposoby pozyskiwania informacji³⁰.

Kanal informacji	Liczba wskazań	% od wszystkich wskazań
od znajomych/rodziny	49	22,79
telefon	47	21,86
BOI	43	20,0
osobista wizyta	41	19,06
informacja WWW	32	14,88
poczta	2	0,93
poczta email	1	0,46
Razem wskazania	215	100

Wykres 5. Najczęstsze sposoby pozyskiwania informacji.



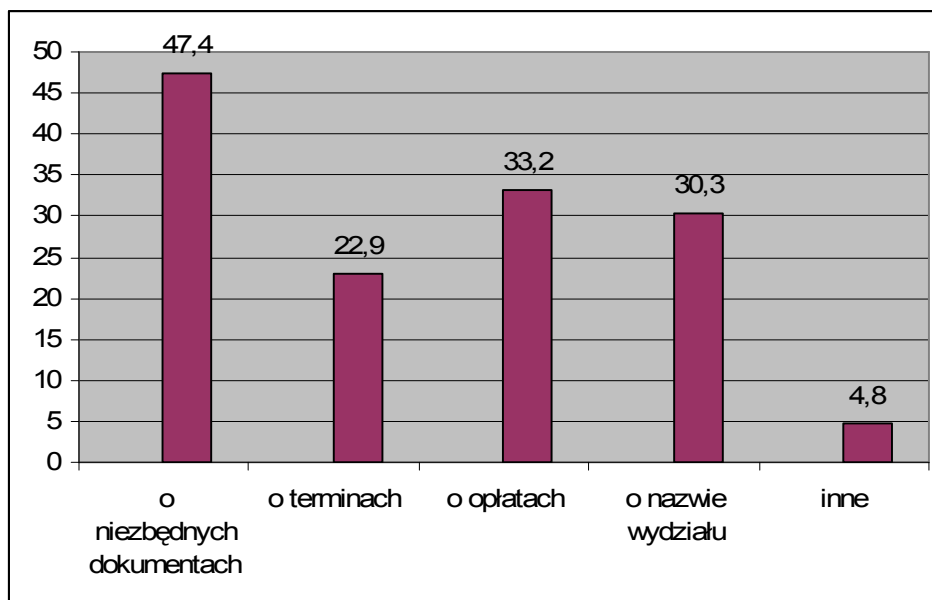
Najczęstszy rodzaj informacji uzyskiwanych przed przyjściem do UM dotyczy **odpowiednich dokumentów** niezbędnych do realizacji konkretnej sprawy klienta (47,4%). Drugi pod względem częstości typ informacji, jaki chcą uzyskać interesanci przed załatwianiem konkretnej sprawy dotyczy **terminu w jakim zostanie zrealizowana ich prośba/sprawa**. Zapotrzebowanie na informacje dotyczące opłat i nazwie wydziału do którego mają się zwrócić interesanci, lokuje się na podobnym poziomie – kolejno 33,2 % i 30,3 %. Podkreślenia wymaga fakt, że zaledwie **dwie osoby z próby (0,6 %) nie uzyskało ważnych dla nich informacji**.

³⁰ Pytanie wielokrotnego wyboru.

Tabela 5. Informacje uzyskiwane przez respondentów w czasie pierwszego kontaktu z Urzędem.

Statystyki	o niezbędnych dokumentach	o terminach	o opłatach	o nazwie wydziału	inne
Liczba	147	71	103	94	15
Procent ważnych wskazań	47,4	22,9	33,2	30,3	4,8

Wykres 6. Informacje uzyskiwane przez respondentów w czasie pierwszego kontaktu z Urzędem.



W pytaniu 6. ankiety zwrócono się z prośbą do respondentów którzy załatwiali jedną sprawę w Urzędzie więcej niż dwa razy, o podanie przyczyn wielokrotnych wizyt w UM. 17,1 % (53 osoby) z wszystkich osób badanych kontaktowało się z odpowiednimi wydziałami trzy i więcej razy³¹. Ponad połowa z tych osób (54,71%) wskazywała „winę” takiego stanu rzeczy po własnej stronie – **nie posiadała odpowiednich dokumentów** niezbędnych do sprawniej realizacji procedury urzędowej. 26,41 % spośród osób wielokrotnie odwiedzających Urząd określiła swoją sprawę jako niestandardową czy skomplikowaną i wymagającą indywidualnego podejścia

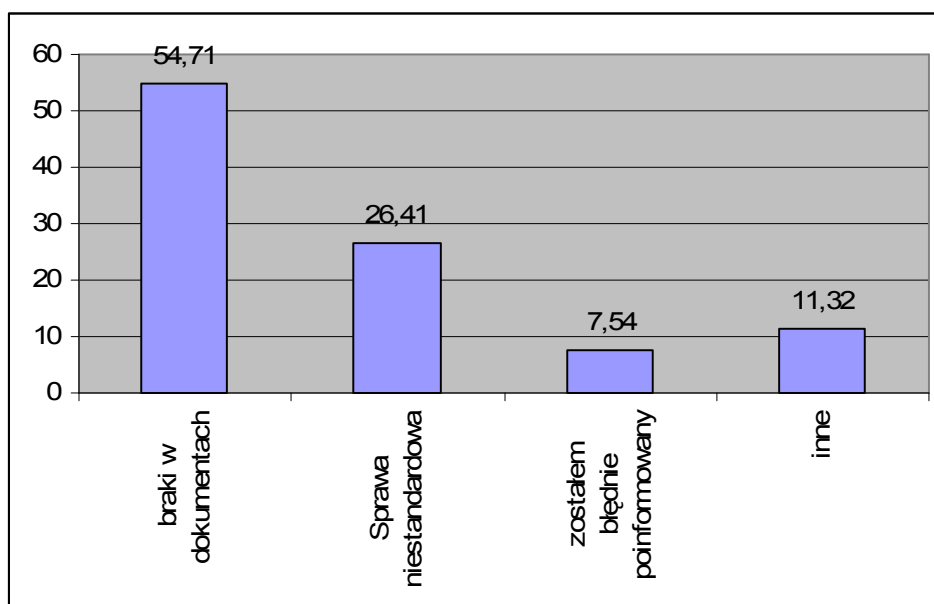
³¹ 4 i więcej razy dotyczy 10 osób, co stanowi 3,22 % ogółu badanych.

urzędnika. Na inne przyczyny wskazywało 11,32% badanych (6 osób). Błędnie poinformowane zostało 7,54 % badanych odwiedzających Urząd dwa i więcej razy.

Tabela 6. Przyczyny częstych wizyt w Urzędzie przy załatwianiu jednej sprawy.

Przyczyna	Liczba	Procent
braki w dokumentach	29	54,71
sprawa niestandardowa	14	26,41
błędnie poinformowany klient	4	7,54
inne przyczyny	6	11,32
Razem	53	100

Wykres 7. Przyczyny częstych wizyt w Urzędzie przy załatwianiu jednej sprawy.



3. Co według klientów należałoby usprawnić, zmienić, by Urząd Miasta Bolesławiec był bardziej przyjazny?

Spośród najczęściej wymienianych udogodnień przez interesantów UM największym poparciem cieszy się **bezpłatna infolinia telefoniczna**, dzięki której klienci mogliby otrzymywać ważne dla nich informacje. Pomysł ten wskazało 50,6 % respondentów. Pomimo relatywnie niewielkiej ilości osób korzystających z elektronicznych form kontaktowania się z Urzędem, propozycja załatwiania spraw w **formie e-urząd** również cieszy się znacznym poparciem – 35,2

% wskazań. Z korzystania **porad online** zadowolony byłby więcej niż co piąty klient UM - 22,3 % wszystkich odpowiedzi.

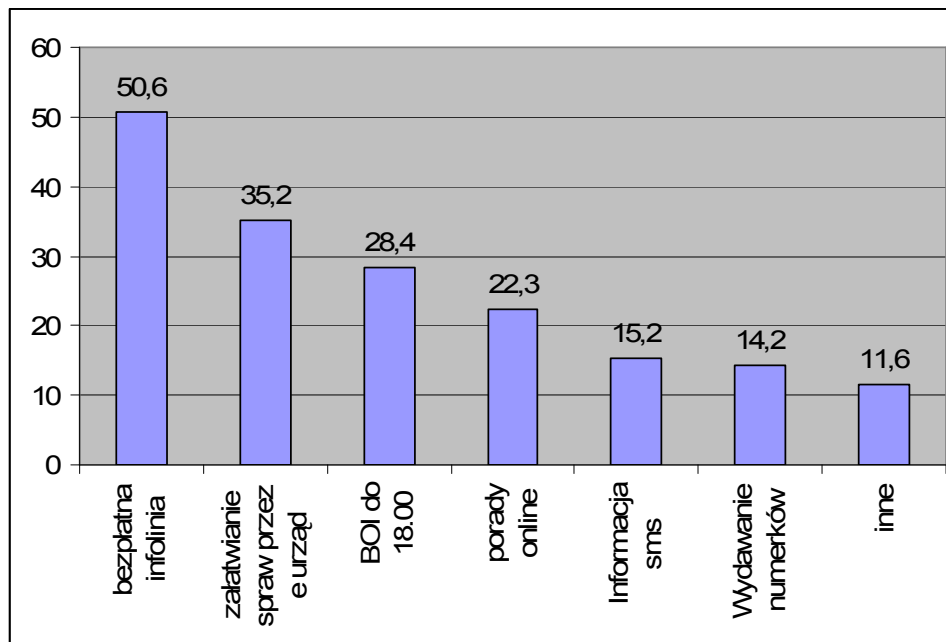
28,4 % wskazań dotyczy kolejnego usprawnienia pracy urzędu – BOI czynne do godziny 18.00. W przypadku form kontaktowania się sms-em (15,2 % odpowiedzi), w większym stopniu pomysł ten akceptowali mężczyźni. Kobiety nieznacznie częściej zainteresowane są takimi formami kontaktowania się z Urzędem jak *bezpłatna infolinia* i *wydawanie numerków*. Podobnie jak w badaniach z roku 2005 propozycja uruchomienia bezpłatnej infolinii telefonicznej najbardziej spodobała się osobom młodym, ale także w wieku średnim. Najmniejszym zainteresowaniem cieszyła się wśród osób po 63 roku życia. Podobnie jak w przypadku poprzednich propozycji udogodnień – pomysł czynnego BOI do godziny 18:00 maleje wraz z wiekiem badanych. Wyniki zbiorcze udogodnień zaprezentowano w tabeli poniżej.

Tabela 7. Zestawienie proponowanych udogodnień w Urzędzie Miasta Bolesławiec.

udogodnienia	Liczba	Procent³²
bezpłatna infolinia	157	50,6
załatwianie spraw przez e-urząd	109	35,2
BOI do 18.00	88	28,4
porady online	69	22,3
informacja sms	47	15,2
wydawanie numerków	44	14,2
inne	36	11,6

³² Procenty nie sumują się.

Wykres 8. Zestawienie proponowanych udogodnień w Urzędzie Miasta Bolesławiec.



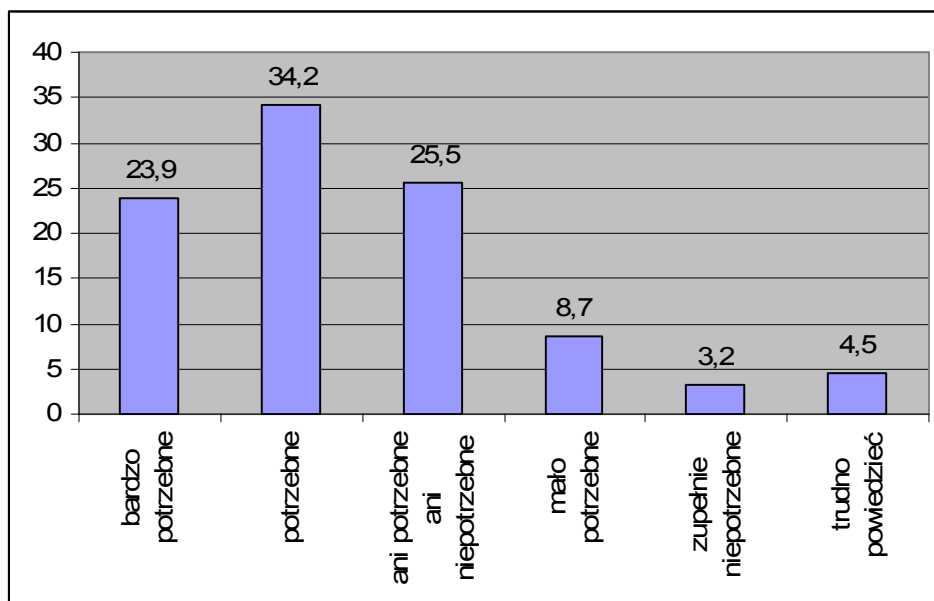
Skutecznie zarządzając jakością obsługi klientów należy również mieć na uwadze propozycje interesantów UM dotyczących udogodnień w obszarach nie związanych bezpośrednio z czynnościami urzędowymi. Badani poproszeni zostali o określenie w jakim stopniu potrzebne są w budynkach UM automaty z napojami³³. Jako *bardzo potrzebne i potrzebne* określiło powyższy pomysł 58,1 % klientów. *Mało i zupełnie niepotrzebne* – 11,9 % badanych.

Tabela 8. Zapotrzebowanie na automaty z napojami (kawą, herbatą, wodą).

Opinia	Liczba	Procent
bardzo potrzebne	74	23,9
potrzebne	106	34,2
ani potrzebne ani niepotrzebne	79	25,5
mało potrzebne	27	8,7
zupełnie niepotrzebne	10	3,2
trudno powiedzieć	14	4,5
razem	310	100,0

³³ Urządzenia (automaty) z napojami są już od dłuższego czasu dostępne w budynku UM.

Wykres 9. Zapotrzebowanie na automaty z napojami (kawą, herbatą, wodą).

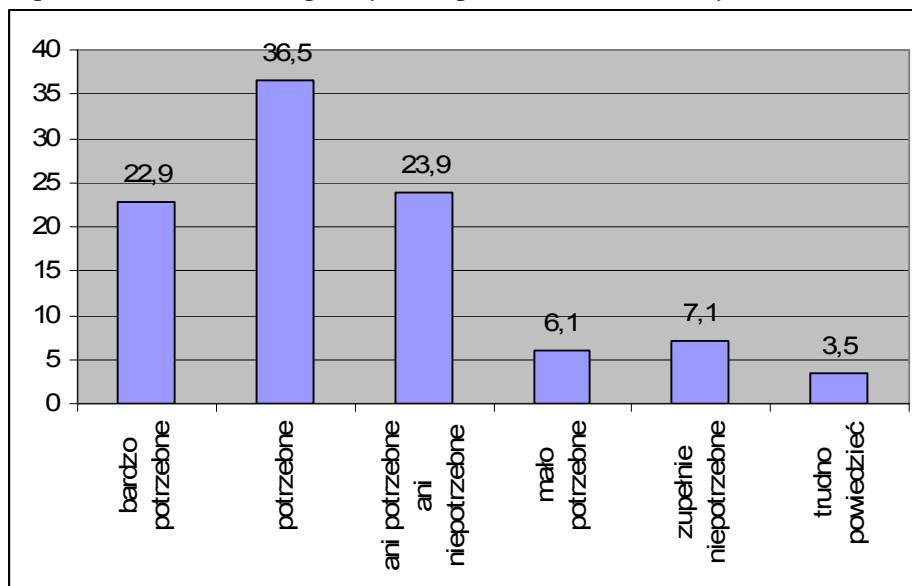


Pomysł bezpłatnego dostępu **do Internetu w budynkach UM** spodobał się 59,4 % respondentom. 13,2 % badanych stwierdziło, że bezpłatny dostęp do Internetu jest *mało i w ogóle nie potrzebny*. Zapotrzebowanie na to udogodnienie spada wraz z wiekiem osób badanych. Stwierdzić można, że bezpłatne stanowiska internetowe byłyby z pewnością dobrze odbierane przez klientów, zwiększając tym samym ogólną ocenę jakości obsługi i wizerunku Urzędu.

Tabela 9. Zapotrzebowanie na bezpłatny dostęp do Internetu w budynkach UM.

Opinia	Liczba	Procent
bardzo potrzebne	71	22,9
potrzebne	113	36,5
ani potrzebne ani niepotrzebne	74	23,9
mało potrzebne	19	6,1
zupełnie niepotrzebne	22	7,1
trudno powiedzieć	11	3,5
razem	310	100,0

Wykres 10. Zapotrzebowanie na bezpłatny dostęp do Internetu w budynkach UM.



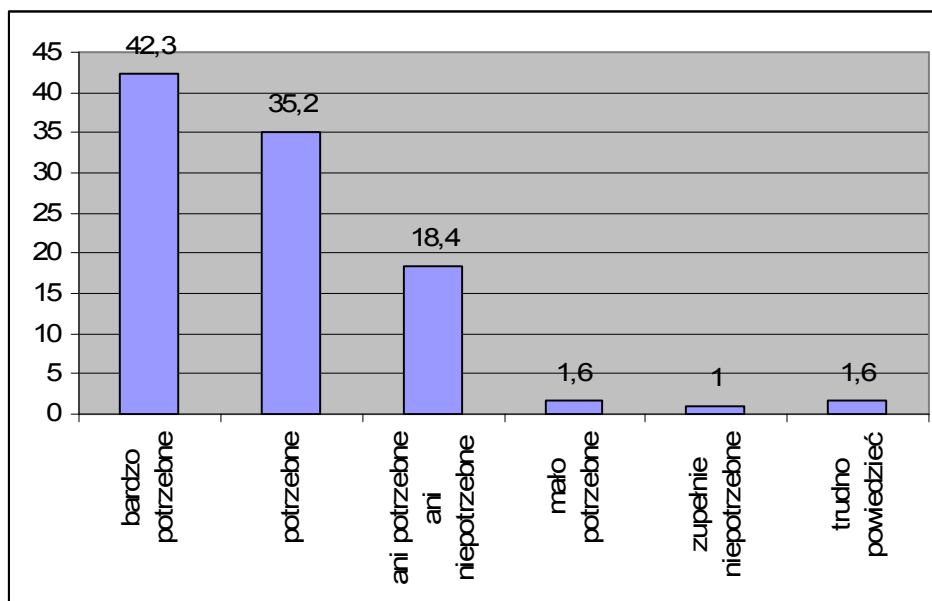
Aż 77,5 % interesantów UM stwierdziło, że **klimatyzacja** jest bardzo potrzebna i potrzebna. Zaledwie 2,6 % badanych było przeciwnego zdania – mało potrzebne i zupełnie niepotrzebne³⁴.

Tabela 10. Zapotrzebowanie na klimatyzację w budynkach UM.

Opinia	Liczba	Procent
bardzo potrzebne	131	42,3
potrzebne	109	35,2
ani potrzebne ani niepotrzebne	57	18,4
mało potrzebne	5	1,6
zupełnie niepotrzebne	3	1,0
trudno powiedzieć	5	1,6
razem	310	100,0

³⁴ Przez kilka dni prowadzonych badań panował upał – z pewnością mogło mieć to wpływ na skalę osób popierających ten pomysł.

Wykres 11. Zapotrzebowanie na klimatyzację w budynkach UM.

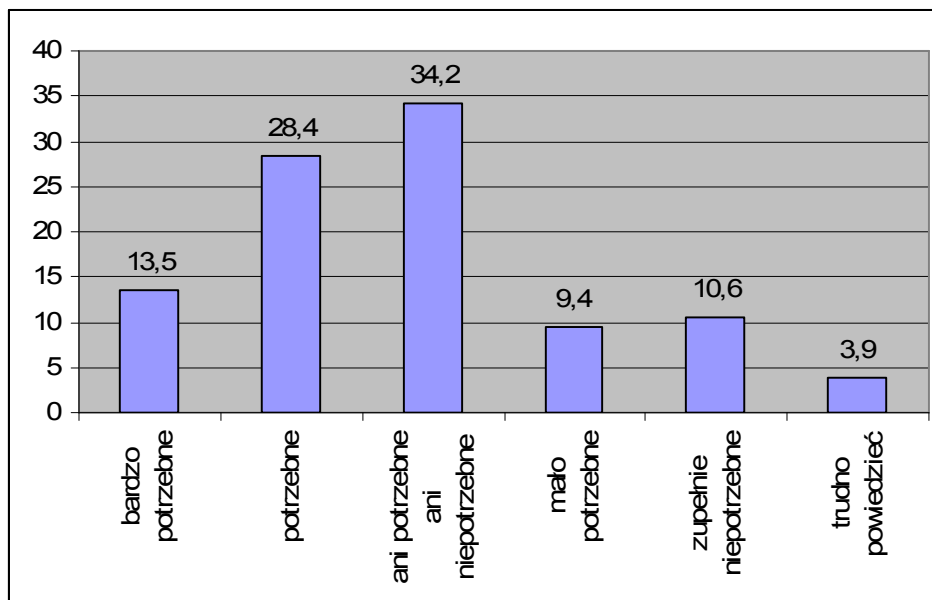


Dostęp do aktualnych **gazet i czasopism** spodobał się 41,9 % badanych. 20% respondentów nie odniosło się z entuzjazmem do tego pomysłu - *mało potrzebne i zupełnie niepotrzebne*. Dostęp do aktualnych gazet i czasopism jest zatem propozycją cieszącą się relatywnie najniższym poparciem wśród interesantów UM.

Tabela 11. Zapotrzebowanie na dostęp do aktualnych gazet i czasopism.

Opinia	Liczba	Procent
bardzo potrzebne	42	13,5
potrzebne	88	28,4
ani potrzebne ani niepotrzebne	106	34,2
mało potrzebne	29	9,4
zupełnie niepotrzebne	33	10,6
trudno powiedzieć	12	3,9
razem	310	100,0

Wykres 12. Zapotrzebowanie na dostęp do aktualnych gazet i czasopism.



4. Czy wystrój zewnętrzny Urzędu Miasta Bolesławiec wpływa na ocenę pracy Urzędu i zadowolenie klientów z obsługi?

W literaturze przedmiotu odnaleźć możemy stwierdzenia, iż na ocenę pracy danej organizacji ma wpływ nie tylko jej sposób działania, obsługiwanie klientów, ale także wystrój wewnętrzny i zewnętrzny. To właśnie odpowiednio dobrana kolorystyka, światło i roślinność tworzą klimat i nastrój mogący przekładać się na satysfakcję klienta. Potwierdzeniem tej tezy są także informacje uzyskane podczas badania pilotażowego. Okazało się, iż zarówno wystrój wewnętrzny, jak i zewnętrzny wpływa na ocenę pracy Urzędu Miasta. Również podczas tych badań uzyskano informację, iż „budynek Urzędu Miasta Bolesławiec”, według większości badanych, jest kojarzony z budynkiem tzw. ”biurowca”, znajdującego się przy ulicy J. Piłsudskiego 1a³⁵.

³⁵ Zob. Raport o wynikach badań „Ocena zadowolenia klientów...”, 2005 r. wyd. cyt. s. 57. Ankietowani utożsamiają budynek Urzędu Miasta z „biurowcem”, bowiem tu zlokalizowanych jest większość wydziałów, w których załatwianych jest większość spraw. Ratusz ankietowani utożsamiają z siedzibą władz, natomiast budynek przy ul. Cichej – z siedzibą MOPS - u. Taką też definicję „budynku UM” przyjęto w trakcie konstruowania pytań kwestionariuszowych.

Czwarte szczegółowe pytanie badawcze zostało przełożone na język kwestionariuszowy w formie pytania zamkniętego z zastosowaniem pięciostopniowej skali – od pełnej akceptacji po negację proponowanego określenia.

W celu ustalenia stopnia zadowolenia klientów UM z wyglądu zewnętrznego przedstawiono respondentom kilka twierdzeń i poproszono o ustosunkowanie się do nich³⁶:

- Wystrój zewnętrzny Urzędu Miasta wpływa na zadowolenie klientów z obsługi.
- Pomieszczenia Urzędu Miasta są schludne i czyste.
- W Urzędzie Miasta jest wystarczająco dużo zieleni.
- Budynek Urzędu Miasta jest reprezentacyjny.
- Podoba mi się kolorystyka Urzędu Miasta.
- Lubię być obsługiwany w ładnych i przyjaznych pokojach.

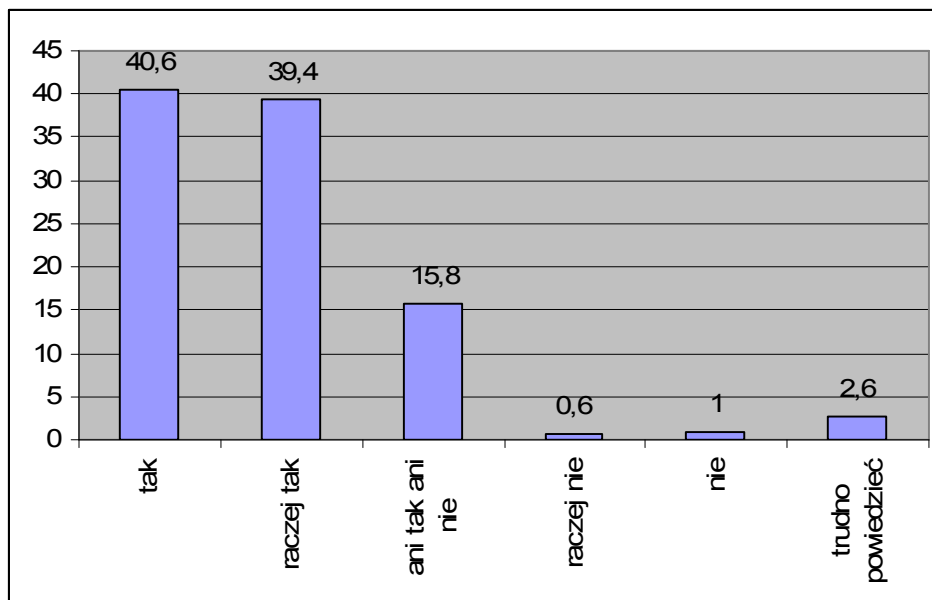
Pytając badanych czy „wystrój zewnętrzny Urzędu Miasta wpływa pozytywnie na ludzi?” można stwierdzić, że równo **80% wszystkich interesantów UM jest zadowolona z „wystroju zewnętrznego budynku”**, który ma pozytywny wpływ na przychodzących tam ludzi. Zaledwie 1,6% badanych jest przeciwnego zdania.

Tabela 13. Wystrój zewnętrzny Urzędu Miasta wpływa pozytywnie na ludzi.

Opinia	Liczba	Procent
tak	126	40,6
raczej tak	122	39,4
ani tak ani nie	49	15,8
raczej nie	2	0,6
nie	3	1,0
trudno powiedzieć	8	2,6
razem	310	100,0

³⁶ Ustosunkowanie się na 5- stopniowej skali porządkowej – od pełnej negacji do pełnej akceptacji stwierdzenia.

Wykres 13. Wystrój zewnętrzny Urzędu Miasta wpływa pozytywnie na ludzi.

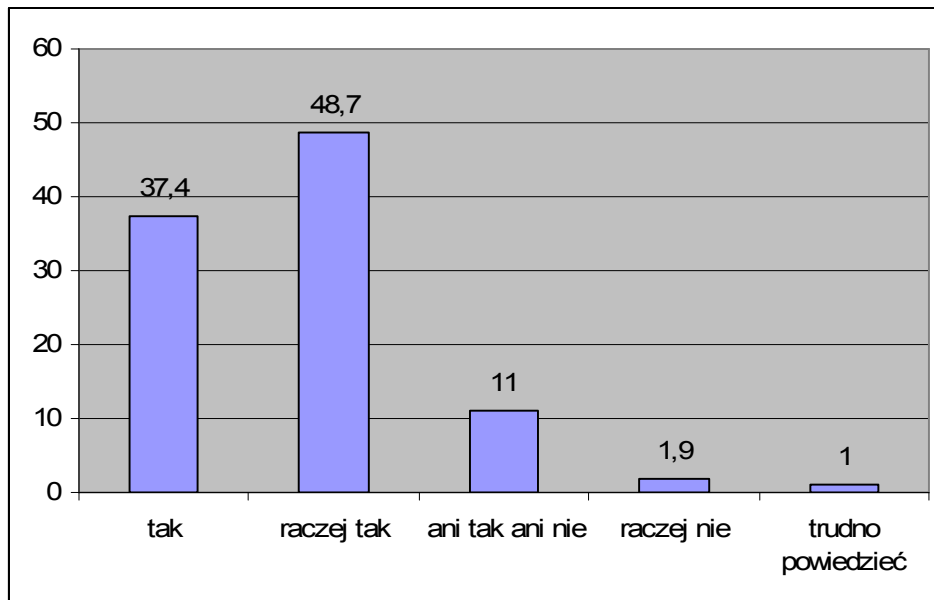


Kolejne pytanie miało na celu ustalenie tego czy pomieszczenia (pokoje w wydziałach) są postrzegane przez klientów jako schludne i czyste. Procent skumulowany odpowiedzi pozytywnych wynosi w tym przypadku 86,1%. *Raczej nie* odpowiedziało 1,9% badanych. Przeczących odpowiedzi skrajnych na skali nie odnotowano. Wyniki zaprezentowano poniżej w tabeli.

Tabela 14. Opinia o pomieszczeniach Urzędu Miasta – czy są schludne i czyste.

Opinia	Liczba	Procent
tak	116	37,4
raczej tak	151	48,7
ani tak ani nie	34	11,0
raczej nie	6	1,9
trudno powiedzieć	3	1,0
razem	310	100,0

Wykres 14. Opinia o pomieszczeniach Urzędu Miasta – czy są schludne i czyste.

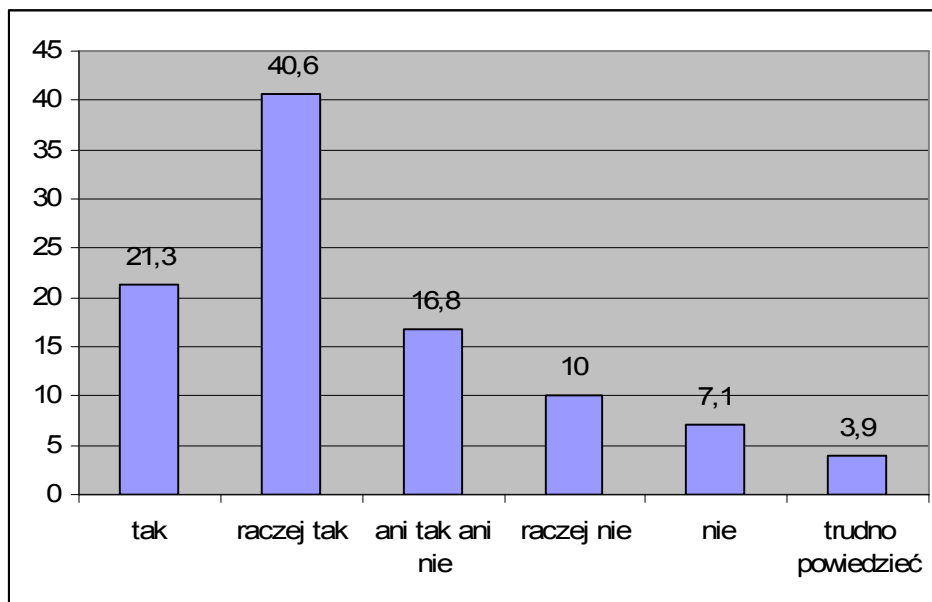


Założono również, że na wizerunek zewnętrzny Urzędu wpływ ma znajdująca się w budynku szeroko definiowana zielen. 61,9 % badanych jest zdania, że w budynkach UM jest wystarczająca ilość kwiatów. 17,1 % była przeciwnego zdania – w budynku brakuje zieleni.

Tabela 15. Opinie o tym czy w UM Bolesławiec jest wystarczająco dużo zieleni.

Opinia	Liczba	Procent
tak	66	21,3
raczej tak	126	40,6
ani tak ani nie	52	16,8
raczej nie	31	10,0
nie	22	7,1
trudno powiedzieć	12	3,9
razem	309	100,0

Wykres 15. Opinie o tym czy w UM Bolesławiec jest wystarczająco dużo zieleni.

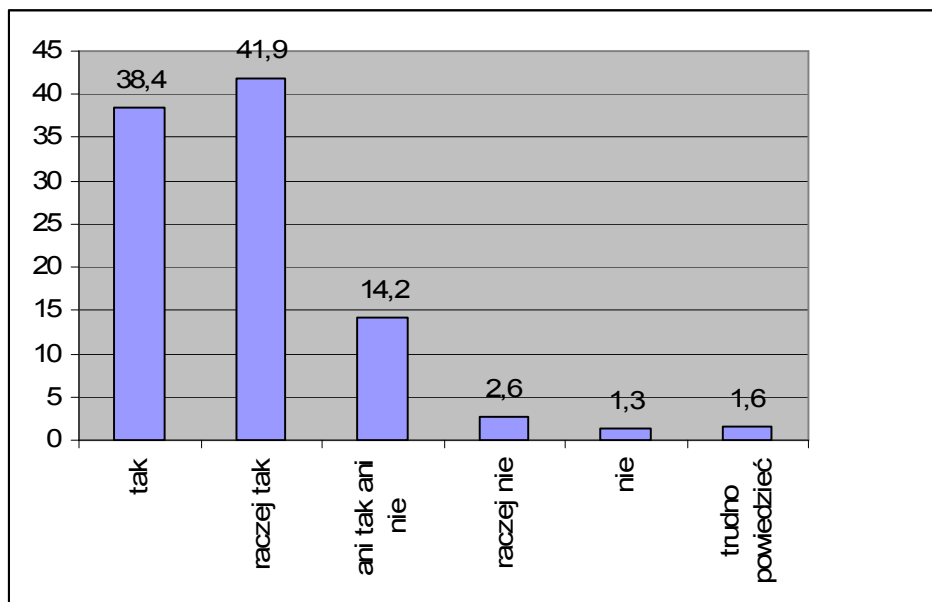


W dalszej kolejności zapytano interesantów UM czy zgadzają się ze stwierdzeniem, że **budynek Urzędu jest reprezentacyjny**. Wysoki odsetek badanych, bo 80,3 % respondentów zgodziło się z powyższym określeniem. 3,9 % zaprzeczyło temu stwierdzeniu a 14,2 % badanych ulokowało swoje odpowiedzi na środku skali – *ani tak, ani nie*.

Tabela 16. Opinie na temat tego czy budynki UM Bolesławiec są reprezentacyjne.

Opinia	Liczba	Procent
tak	119	38,4
raczej tak	130	41,9
ani tak ani nie	44	14,2
raczej nie	8	2,6
nie	4	1,3
trudno powiedzieć	5	1,6
razem	310	100,0

Wykres 16. Opinie na temat tego czy budynki UM Bolesławiec są reprezentacyjne.

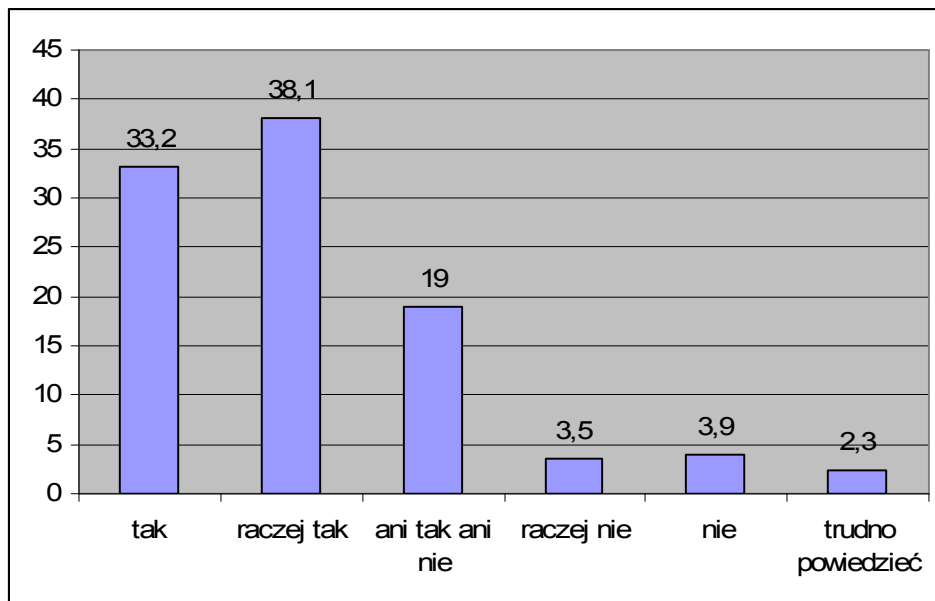


Postawiono także pytanie o kolorystykę budynku biurowca - czy **kolorystyka UM Bolesławiec podoba się interesantom**? 71,3 % klientów odpowiedziało *tak i raczej tak*. 7,4 % nie zgodziło się z tym stwierdzeniem (23 osoby badane).

Tabela 17. Opinie na temat tego czy kolorystyka UM Bolesławiec podoba się interesantom.

Opinia	Liczba	Procent
tak	103	33,2
raczej tak	118	38,1
ani tak ani nie	59	19,0
raczej nie	11	3,5
nie	12	3,9
trudno powiedzieć	7	2,3
razem	310	100,0

Wykres 17. Opinie na temat tego czy kolorystyka UM Bolesławiec podoba się interesantom.

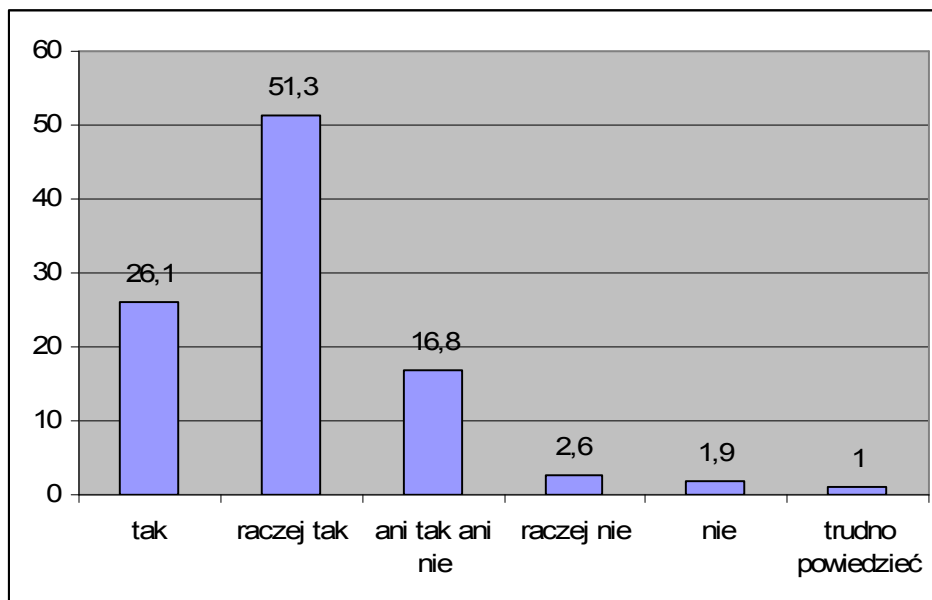


Kolejnym pytaniem diagnozującym postrzeganie wyglądu UM, było to czy pokoje UM są odbierane jako ładne i przyjazne dla klientów. 77,4 % badanych zgadza się z tym stwierdzeniem – 4,5 % jest przeciwnego zdania (*nie i raczej nie*).

Tabela 18. Opinie na temat tego czy pokoje UM są ładne i przyjazne dla klientów.

Opinia	Liczba	Procent
tak	81	26,1
raczej tak	159	51,3
ani tak ani nie	52	16,8
raczej nie	8	2,6
nie	6	1,9
trudno powiedzieć	3	1,0
razem	309	100,0

Wykres 18. Opinie na temat tego czy pokoje UM są ładne i przyjazne dla klientów.



5. Jak bardzo przydatna dla klientów jest strona internetowa Urzędu Miasta Bolesławiec³⁷ oraz strony BIP i jak często korzystają oni z umieszczonych tam informacji?

Podobnie jak w badaniach satysfakcji klientów z roku 2005 zdecydowana większość klientów UM nie korzysta ze strony internetowej miasta. W miesiącu maju 2008 67,7 % interesantów deklarowało, że nie odwiedzało nigdy strony internetowej UM. Jest to odsetek respondentów wyższy od uzyskanego wyniku trzy lata temu³⁸. W cytowanych obecnie badaniach, czasowe kategorie o charakterze mniej precyzyjnym (często, czasami, rzadko) zmieniono na przedziały „wymuszające” na respondentach większą dokładność³⁹. **Najwięcej osób korzystających ze stron internetowych UM odwiedza je przed przyjściem do Urzędu** co może świadczyć o tym, że strony te pełnią ważną funkcję informacyjną.

³⁷ www.boleslawiec.eu; www.um.boleslawiec.pl.

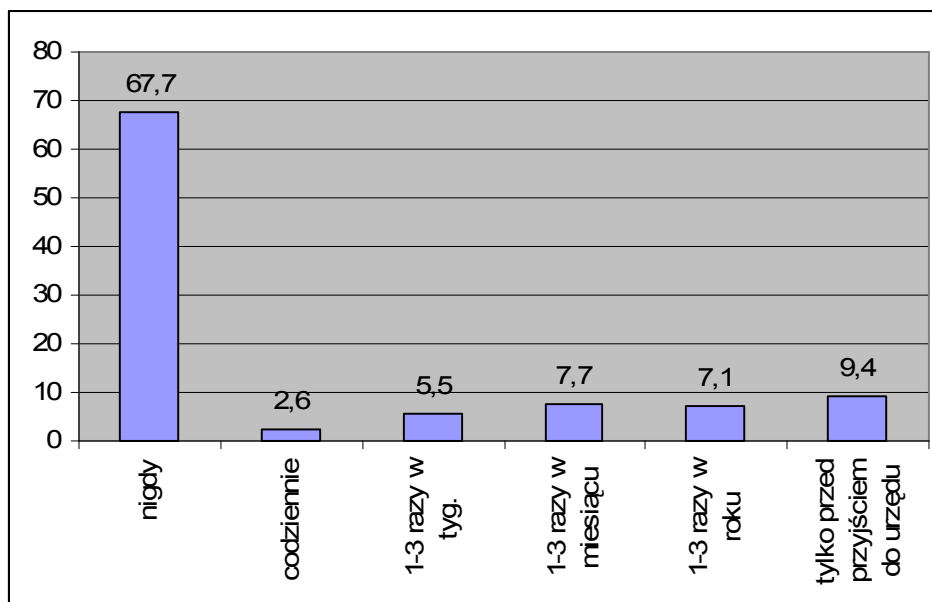
³⁸ Rok 2005 – 45,5% badanych deklarowało, że nigdy nie korzystało ze strony Miasta.

³⁹ W badaniach społecznych konieczność precyzyjnego określenia czasu/okresu danej czynności zazwyczaj zmniejsza odsetek osób mijających się z prawdą.

Tabela 19. Zestawienie częstości odwiedzania przez klientów UM stron internetowych miasta Bolesławiec.

Jak często odwiedza Pan/i strony internetowe UM Bolesławiec?	Liczba	Procent
nigdy	210	67,7
codziennie	8	2,6
1-3 razy w tyg.	17	5,5
1-3 razy w miesiącu	24	7,7
1-3 razy w roku	22	7,1
tylko przed przyjściem do urzędu	29	9,4
razem	310	100,0

Wykres 19. Zestawienie częstości odwiedzania przez klientów UM stron internetowych miasta Bolesławiec.



Interesujące jest zestawienie tego na ile korzystanie z tych stron internetowych powiązane jest z wiekiem badanych. Najwięcej interesantów którzy zarazem **odwiedzają strony internetowe UM to osoby do 35 roku życia**. Odnotować należy również tendencję częstszego korzystania z tych stron wraz ze wzrostem wykształcenia badanych. Rozkłady wieku względem częstości odwiedzania stron prezentuje tabela poniżej.

Tabela 20. Zestawienie częstości odwiedzania przez klientów UM stron internetowych miasta Bolesławiec ze wzgl. na wiek osób badanych.

		statystyki	wiek					razem	
			18-26	27-35	36-44	45-53	54-62		63-71+
Jak często odwiedza Pan/i strony internetowe UM Bolesławiec?	Codziennie	Liczba	3	4	0	1	0	0	8
		% z „codziennie”	37,5%	50,0%	0,0%	12,5%	0,0%	0,0%	100,0%
		% z kat. wieku	3,9%	4,3%	0,0%	3,0%	0,0%	0,0%	2,6%
		% razem	1,0%	1,3%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	2,6%
	1-3 razy w tyg.	Liczba	9	3	1	4	0	0	17
		% z „1-3 w tyg.”	52,9%	17,6%	5,9%	23,5%	0,0%	0,0%	100,0%
		% z kat. wieku	11,8%	3,2%	2,0%	12,1%	0,0%	0,0%	5,5%
		% razem	2,9%	1,0%	0,3%	1,3%	0,0%	0,0%	5,5%
	1-3 razy w miesiącu	Liczba	6	11	3	3	1	0	24
		% z „1-3 razy w m...”	25,0%	45,8%	12,5%	12,5%	4,2%	0,0%	100,0%
		% z kat. wieku	7,9%	11,8%	5,9%	9,1%	2,4%	0,0%	7,7%
		% razem	1,9%	3,5%	1,0%	1,0%	0,3%	0,0%	7,7%
	1-3 razy w roku	Liczba	3	10	6	1	1	1	22
		% z „1-3 razy w roku”	13,6%	45,5%	27,3%	4,5%	4,5%	4,5%	100,0%
		% z kat. wieku	3,9%	10,8%	11,8%	3,0%	2,4%	7,1%	7,1%
		% razem	1,0%	3,2%	1,9%	,3%	0,3%	0,3%	7,1%
	Tylko przed przyjściem do urzędu	Liczba	11	10	6	1	1	0	29
		% z „tylko przed”	37,9%	34,5%	20,7%	3,4%	3,4%	0,0%	100,0%
		% z kat. wieku	14,5%	10,8%	11,8%	3,0%	2,4%	0,0%	9,4%
		% razem	3,5%	3,2%	1,9%	,3%	0,3%	0,0%	9,4%
nigdy	Liczba	44	55	35	23	39	14	210	
	% z „nigdy”	21,0%	26,2%	16,7%	11,0%	18,6%	6,7%	100,0%	
	% z kat. wieku	57,9%	59,1%	68,6%	69,7%	92,9%	92,9%	67,7%	
	% razem	14,2%	17,7%	11,3%	7,4%	12,6%	4,2%	67,7%	
razem	Liczba	76	93	51	33	42	14	310	
	%	24,5%	30,0%	16,5%	10,6%	13,5%	4,8%	100,0%	
	% z kat. wieku	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

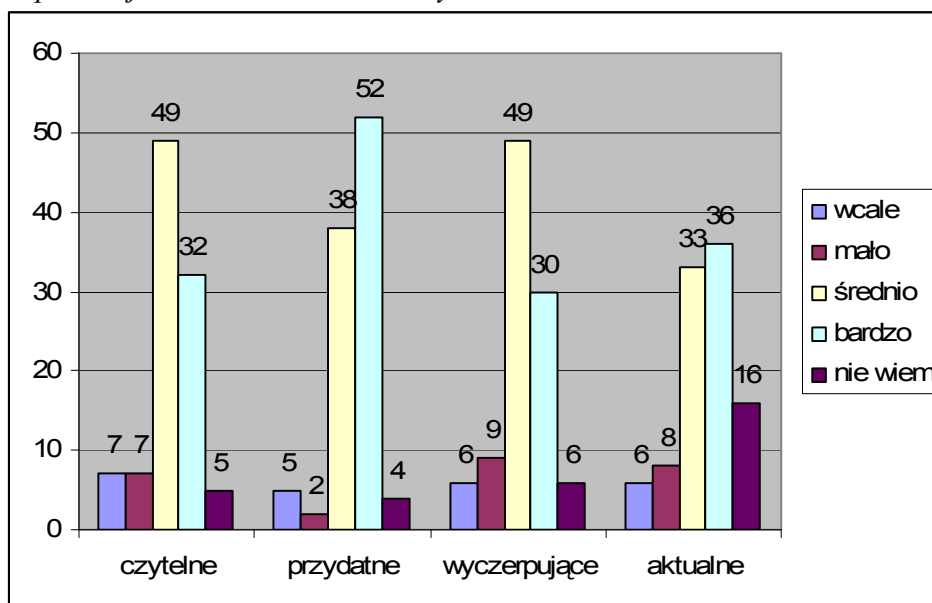
Osoby które na pytanie „*Jak często korzysta Pan/Pani ze strony internetowej Urzędu Miasta Bolesławiec?*”, udzieliły którejkolwiek z kategorii odpowiedzi oprócz „*nigdy*”, poproszone zostały o określenie na ile informacje zawarte na tych stronach są czytelne, przydatne, wyczerpujące i aktualne. Najwięcej odpowiedzi związanych z oceną w tych kategoriach lokuje się w przedziale *średnio* i *bardzo*. Respondenci najwyżej ocenili przydatność informacji ze stron internetowych, najniżej oceniono zakres tych informacji (kategoria *wyczerpujące*). Można zatem stwierdzić, że w ocenie respondentów informacje na stronie WWW są potrzebne dla klientów, ale powinny być bardziej dostosowane do indywidualnych potrzeb. Wymagałoby to jednak oddzielnych, pogłębionych badań, wykraczających poza zakres

niniejszego raportu⁴⁰. Ponieważ do grupy osób korzystających ze stron UM zakwalifikowało się równo 100 osób, tabela poniżej przedstawiona jest jedynie jako częstość wskazań.

Tabela 21. Opinie o jakości stron internetowych UM Bolesławiec⁴¹.

informacje zawarte tam są:	wcale	mało	średnio	bardzo	nie wiem	razem
czytelne	7	7	49	32	5	100
przydatne	5	2	38	52	4	100
wyczerpujące	6	9	49	30	6	100
aktualne	6	8	33	36	16	100

Wykres 20. Opinie o jakości stron internetowych UM Bolesławiec.



Analogiczną formę pytań zastosowano do ustalenia tego czy strony internetowe BIP spełniają również oczekiwania internautów będących zarazem klientami UM Bolesławiec. Tu odsetek osób, które nigdy nie zetknęły się z tymi stronami jest wyższy niż w przypadku stron UM – 78,4 % respondentów. Tylko przed przyjściem do Urzędu korzysta ze stron BIP 7,4% ankietowanych.

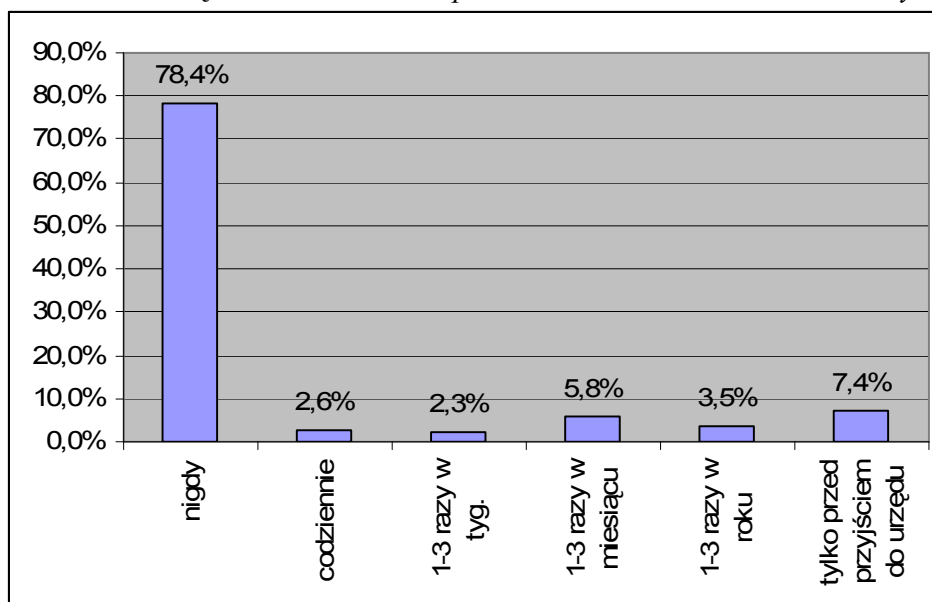
⁴⁰ W tym przypadku najskuteczniejsze są badania ewaluacyjne o charakterze internetowym. Użytkowników stron WWW prosi się o wypełnianie ankiety na temat jakości serwisu Miasta. Zestawiając statystyki strony z opiniami i oczekiwaniami można skutecznie podnosić satysfakcję internautów.

⁴¹ 100 osób = 100%

Tabela 22. Zestawienie częstości odwiedzania przez klientów UM stron internetowych BIP.

Jak często odwiedza Pan/i strony internetowe BIP?	Liczba	Procent
nigdy	243	78,4%
codziennie	8	2,6%
1-3 razy w tyg.	7	2,3%
1-3 razy w miesiącu	18	5,8%
1-3 razy w roku	11	3,5%
tylko przed przyjściem do urzędu	23	7,4%
razem	310	100,0

Wykres 21. Zestawienie częstości odwiedzania przez klientów UM stron internetowych BIP.



Wraz z wiekiem badanych spada także odsetek respondentów odwiedzających strony BIP. Osoby powyżej 54 roku życia praktycznie nie korzystają z tych stron internetowych. Również poziom wykształcenia powiązany jest z częstością odwiedzania stron BIP – im niższe wykształcenie badanych tym większy odsetek korzystających ze stron WWW rzadko bądź nie korzystających wcale. Rozkład częstości względem wieku interesantów podano poniżej w tabeli.

Tabela 23. Zestawienie częstości odwiedzania przez klientów UM stron internetowych BIP ze wzgl. na wiek osób badanych.

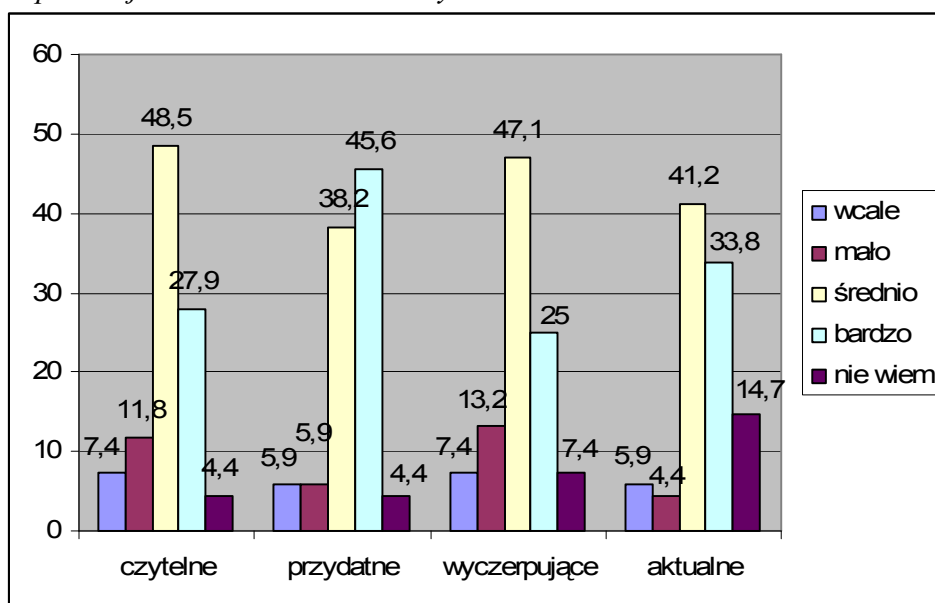
		statystyki	wiek					razem	
			18-26	27-35	36-44	45-53	54-62		63-71+
Jak często odwiedza Pan/i strony internetowe UM Bolesławiec?	codziennie	Liczba	2	5	0	1	0	0	8
		% z „codziennie”	25,0%	62,5%	0,0%	12,5%	0,0%	0,0%	100,0%
		% z kat. wieku	2,6%	5,4%	0,0%	3,0%	0,0%	0,0%	2,6%
		% razem	0,6%	1,6%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	2,6%
	1-3 razy w tyg.	Liczba	2	3	0	2	0	0	7
		% z „1-3 razy w tyg.”	28,6%	42,9%	0,0%	28,6%	0,0%	0,0%	100,0%
		% z kat. wieku	2,6%	3,2%	0,0%	6,1%	0,0%	0,0%	2,3%
		% razem	0,6%	1,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	2,3%
	1-3 razy w miesiącu	Liczba	7	5	3	3	0	0	18
		% z „1-3 razy w m...”	38,9%	27,8%	16,7%	16,7%	0,0%	0,0%	100,0%
		% z kat. wieku	9,2%	5,4%	5,9%	9,1%	0,0%	0,0%	5,8%
		% razem	2,3%	1,6%	1,0%	1,0%	0,0%	0,0%	5,8%
	1-3 razy w roku	Liczba	2	6	2	1	0	0	11
		% z „tylko przed”	18,2%	54,5%	18,2%	9,1%	0,0%	0,0%	100,0%
		% z kat. wieku	2,6%	6,5%	3,9%	3,0%	0,0%	0,0%	3,5%
		% razem	0,6%	1,9%	0,6%	0,3%	0,0%	0,0%	3,5%
	tylko przed przyjściem do urzędu	Liczba	7	8	4	0	4	0	23
		% z „nigdy”	30,4%	34,8%	17,4%	0,0%	17,4%	0,0%	100,0%
		% z kat. wieku	9,2%	8,6%	7,8%	0,0%	9,5%	0,0%	7,4%
		% razem	2,3%	2,6%	1,3%	0,0%	1,3%	0,0%	7,4%
nigdy	Liczba	56	66	42	26	38	14	243	
	% z „1-3 razy w roku”	23,0%	27,2%	17,3%	10,7%	15,6%	6,2%	100,0%	
	% z kat. wieku	73,7%	71,0%	82,4%	78,8%	90,5%	100,0%	78,4%	
	% razem	18,1%	21,3%	13,5%	8,4%	12,3%	4,8%	78,4%	
razem	Liczba	76	76	93	51	33	42	310	
	%	24,5%	24,5%	30,0%	16,5%	10,6%	13,5%	100,0%	
	% z kat. wieku	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Analizując opinię o jakości stron BIP można stwierdzić, że najwyżej ceniona jest przez respondentów przydatność informacji jakie są tam zawarte – 45,6% wskazań. Podobnie jak w przypadku strony UM, zawartość informacyjna tych treści internetowych została oceniona najniżej (20,6 % *wcale i mało*).

Tabela 24. Opinie o jakości stron internetowych BIP.

informacje zawarte tam są:	wcale		mało		średnio		bardzo		nie wiem		razem	
	L ⁴²	%	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%
czytelne	5	7,4	8	11,8	33	48,5	19	27,9	3	4,4	68	100,0
przydatne	4	5,9	4	5,9	26	38,2	31	45,6	3	4,4	68	100,0
wyczerpujące	5	7,4	9	13,2	32	47,1	17	25,0	5	7,4	68	100,0
aktualne	4	5,9	3	4,4	28	41,2	23	33,8	10	14,7	68	100,0

Wykres 22. Opinie o jakości stron internetowych BIP.



6. Jak postrzegane są wydarzenia kulturalne, sportowe, okolicznościowe i inne imprezy współorganizowane przez Miasto?

Życie kulturalne i artystyczne zasługuje w Bolesławcu na uznanie. Cyklicznie przy współpracy Urzędu Miasta organizowane są festiwale, plenery ceramiczno-rzeźbiarskie, warsztaty, przeglądy muzyczne oraz Dni Miasta itp. Warto podkreślić, iż niektóre z nich mają charakter imprez międzynarodowych.

⁴² L – liczba.

Miasto przedstawia także bogatą ofertę sportową, oprócz licznych klubów sportowych Miejskiego Ośrodka Sportu i Rekreacji, cyklicznie organizowane są zawody jeździeckie o Puchar Prezydenta Miasta, biegi uliczne, wyścigi kolarskie oraz turnieje brydżowe. Zazwyczaj UM Bolesławiec jest aktywnym współorganizatorem tych imprez.

Na podstawie powyższego, sformułowano kolejny problem badawczy: „Czy organizowane przez miasto wydarzenia sportowe, kulturalne i inne, wpływają na ocenę pracy Urzędu Miasta Bolesławiec, jeśli tak to w jaki sposób?”. Problemowi temu w ankiecie kwestionariuszowej przyporządkowane były trzy kolejne pytania:

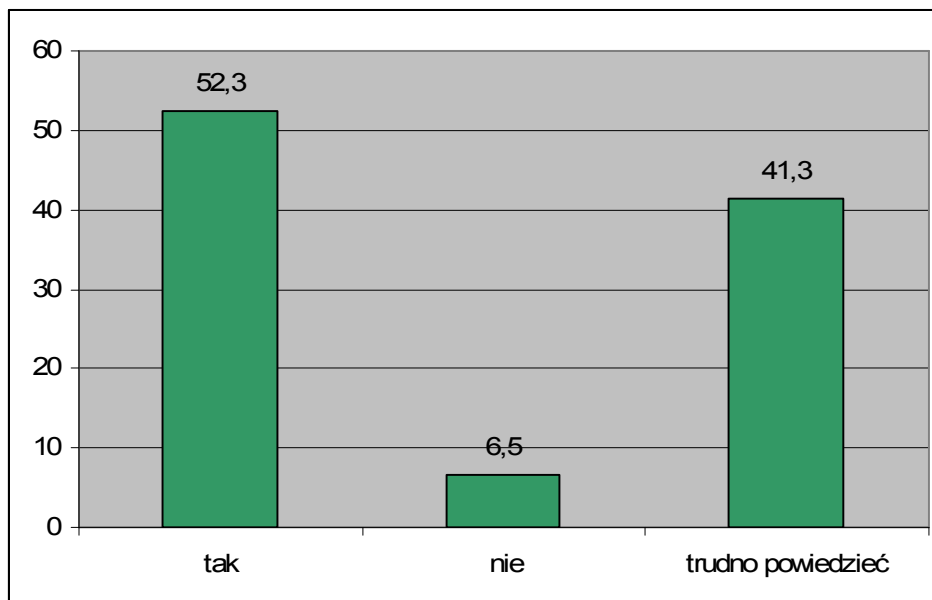
- Jak ocenia Pan/Pani poziom imprez współorganizowanych w ciągu ostatniego roku przez Urząd Miasta Bolesławiec?
- Czy Pana/Pani zdaniem współorganizowane imprezy wpływają na ogólny wizerunek Urzędu Miasta Bolesławiec w oczach mieszkańców?
- W jakich imprezach organizowanych przez Urząd Miasta Bolesławiec w ostatnim roku, Pan/Pani uczestniczył?

52,3 % badanych interesantów UM Bolesławiec twierdzi, że organizowane **imprezy wpływają na wizerunek miasta**. 41,3 % respondentów nie miała zdania w tej sprawie. 6,5 % odpowiedziało przecząco – imprezy nie mają wpływu na wizerunek miasta.

Tabela 25. Opinie o tym czy organizowane imprezy wpływają na wizerunek miasta.

Opinia	Liczba	Procent
tak	162	52,3
nie	20	6,5
trudno powiedzieć	128	41,3
razem	310	100,0

Wykres 23. Opinie o tym czy organizowane imprezy wpływają na wizerunek miasta.



Odnosić należy również następującą tendencję: wraz z wiekiem badanych wzrasta odsetek respondentów twierdzących, że imprezy nie wpływają na wizerunek miasta. Jeśli przyjrzymy się zestawieniu wykształcenia badanych względem akceptacji stwierdzenia - *organizowane imprezy wpływają na wizerunek miasta* – widzimy wyraźną zależność: im wyższe wykształcenie tym częściej badani przypisują ważną rolę imprez organizowanych przez UM w kształtowaniu wizerunku miasta. Również kobiety w stosunku do mężczyzn nieznacznie częściej określały ważną rolę imprez dla kształtowania wizerunku Bolesławca. Wyniki z rozbiciem na wiek, wykształcenie i płeć badanych podano niżej w tabelach.

Tabela 26. Opinie o tym czy organizowane imprezy wpływają na wizerunek miasta – podział na wiek badanych.

		wiek						razem
		18-26	27-35	36-44	45-53	54-62	63+	
tak	Liczba	56	62	36	29	23	7	213
	%	73,7%	66,7%	70,6%	87,9%	54,8%	46,6%	68,7%
nie	Liczba	0	7	3	2	6	4	22
	%	0,0%	7,5%	5,9%	6,1%	14,3%	28,6%	7,1%
nie wiem	Liczba	20	24	12	2	13	4	75
	%	26,3%	25,8%	23,5%	6,1%	31,0%	28,6%	24,2%
razem	Liczba	76	93	51	33	42	15	310
	%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Wykres 24. Opinie o tym czy organizowane imprezy wpływają na wizerunek miasta – podział na wiek badanych.

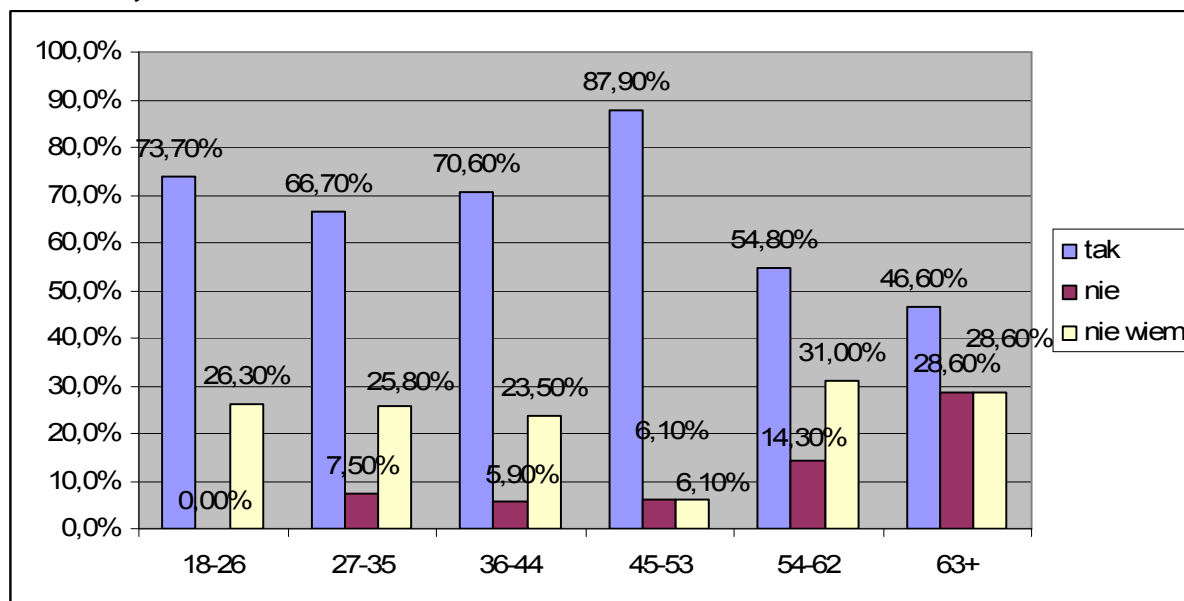


Tabela 27. Opinie o tym czy organizowane imprezy pozytywnie wpływają na wizerunek miasta – podział na wykształcenie badanych.

		wykształcenie				razem
		podstawowe	zawodowe	średnie	wyższe	
tak	Liczba	4	42	99	68	213
	%	50,0%	60,0%	70,2%	74,7%	68,7%
nie	Liczba	3	5	8	6	22
	%	37,5%	7,1%	5,7%	6,6%	7,1%
nie wiem	Liczba	1	23	34	17	75
	%	12,5%	32,9%	24,1%	18,7%	24,2%
razem	Liczba	8	70	141	91	310
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabela 28. Opinie o tym czy organizowane imprezy są potrzebne – podział na płeć badanych.

Opinia		płeć		razem
		kobieta	mężczyzna	
tak	Liczba	117	96	213
	%	70,5%	66,7%	68,7%
nie	Liczba	10	12	22
	%	6,0%	8,3%	7,1%
nie wiem	Liczba	39	36	75
	%	23,5%	25,0%	24,2%
razem	Liczba	166	144	310
	%	100,0%	100,0%	100,0%

Powyższe analizy dotyczące wpływu imprez organizowanych w Bolesławcu na wizerunek miasta nie opisywały jakości tego związku (pozytywny, negatywny) a jedynie jego istnienie. Ważne zatem jest ustalenie tego, jak badani ocenili jakość imprez organizowanych w ostatnim roku. Logiczna bowiem wydaje się konstatacja płynąca z powyższych ustaleń - im wyżej ocenione będą imprezy miejskie, tym bardziej pełnić one będą ważną rolę w kształtowaniu pozytywnego wizerunku. Spośród wszystkich badanych (310 osób) 89 interesantów UM brało udział w jakichkolwiek imprezach organizowanych przez miasto. Stanowi to równo 29 % wszystkich badanych. Należy pamiętać, że wynik ten nie opisuje skali uczestnictwa mieszkańców Bolesławca w imprezach miejskich. Pomijając fakt zastosowania próby okolicznościowej dotyczących wyłącznie klientów UM wspomnieć trzeba, iż jednym z podstawowych kryteriów włączenia do próby był wiek respondentów. Nie uczestniczyły w badaniu zatem osoby poniżej 18-nastego roku życia, do których to osób skierowana jest znaczna część oferty kulturalno – sportowej miasta.

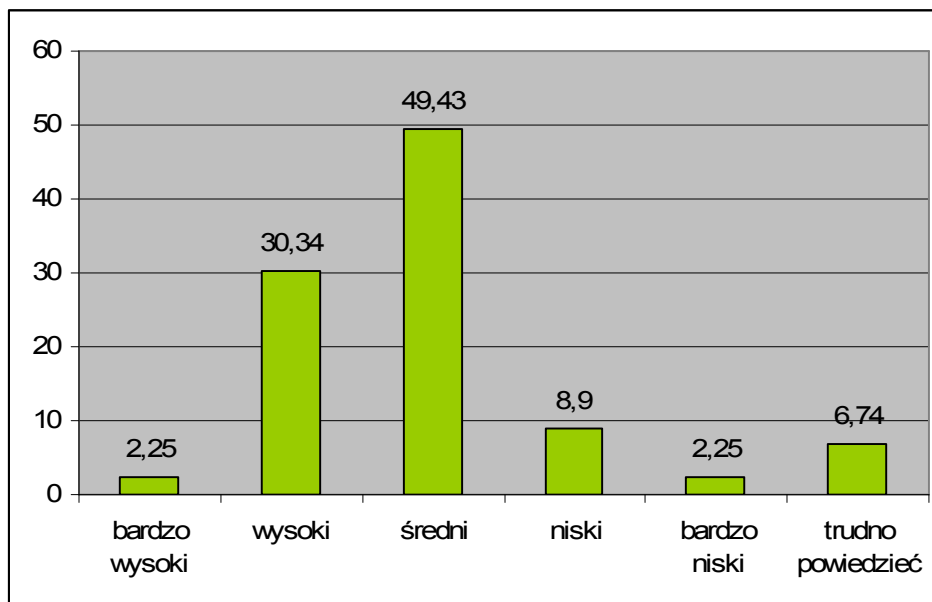
Tym niemniej 32,59 % osób, które uczestniczyły w jakichkolwiek imprezach miejskich **oceniła poziom tych inicjatyw wysoko i bardzo wysoko**. Na średnim poziomie⁴³ oceniło imprezy miejskie 49,43% badanych. Jako niski i bardzo niski poziom – 11,15 % osób uczestniczących w imprezach (10 respondentów).

Tabela 29. Ocena jakości wydarzeń kulturalno-okolicznościowych współorganizowanych przez UM Bolesławiec w ostatnim roku.

	Liczba	Procent
bardzo wysoki	2	2,25
wysoki	27	30,34
średni	44	49,43
niski	8	8,9
bardzo niski	2	2,25
trudno powiedzieć	6	6,74
razem	89	100

⁴³ Zob. Aneks, narzędzie badawcze. Określenie „średni” w języku potocznym ma ładunek raczej pejoratywny. W kontekście stopniowania w kafeterii pytania zamkniętego nabiera innego znaczenia.

Wykres 25. Ocena jakości wydarzeń kulturalno-okolicznościowych współorganizowanych przez UM Bolesławiec w ostatnim roku.



W badaniach z roku 2005 pytając o uczestnictwo w konkretnych imprezach miejskich zastosowano pytanie zamknięte prezentujące określone nazwy inicjatyw kulturalnych, oświatowych, sportowych, naukowych i okolicznościowych. W omawianym badaniu (2008) zdecydowano się jednak na zastosowanie pytania otwartego. W tej sytuacji respondent musiał przypomnieć sobie bądź nazwę imprezy w której brał udział, jej tematykę lub okres w którym się odbyła. Zabieg ten pozwolił na skuteczniejsze wykluczenie tych badanych, którzy jedynie słyszeli albo tylko mieli pomysł (niezrealizowany) uczestniczenia w imprezach miejskich⁴⁴.

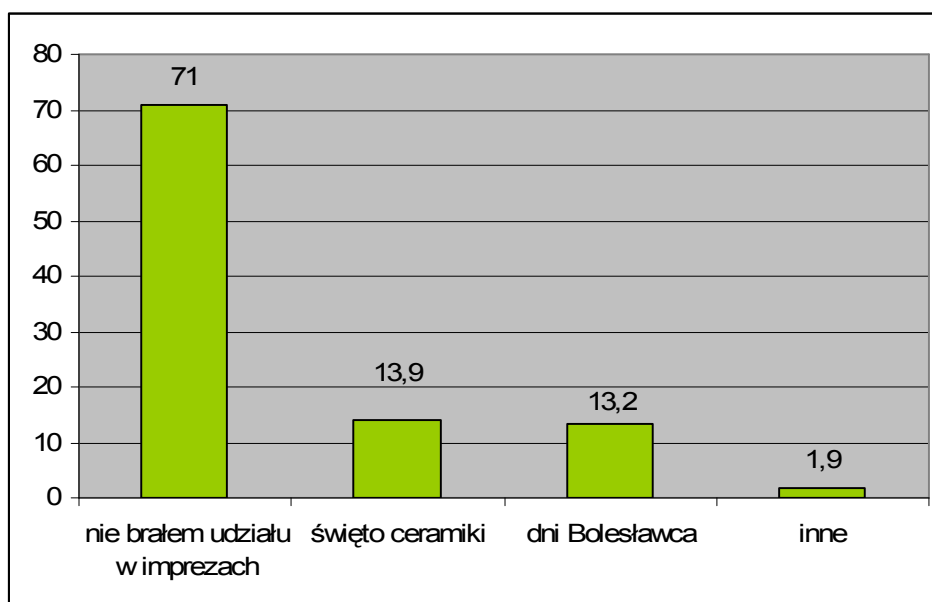
Jak wspomniano już wyżej, nie uczestniczyło w ogóle w imprezach miasta 71 % badanych interesantów UM. Blisko 14 % badanych wskazywało na Święto Ceramiki i 13,2 % na imprezy z okazji organizowanych Dni Bolesławca. Na inne wskazało 1,9 %. Podczas prac ankierskich widoczne było wyraźnie, że znaczna część badanych nie potrafiła przypomnieć sobie rodzaju imprezy, która odbywała się w ostatnim czasie. Pojawiały się nagminnie odpowiedzi – „ Nie uczestniczyłem, ale - tak, były jakieś imprezy, nie wiem na jaki temat, z czym związane... ”.

⁴⁴ Z podobnym problemem natury metodologicznej spotykają się instytucje badawcze zajmujące się analizą uczestnictwa w kulturze wysokiej. W przypadku badania np. skali uczęszczania do opery czy teatrów wśród dorosłych Polaków, okazuje się że stosując pytania zamknięte (podając w nich nazwy teatrów i tytuły repertuaru) można otrzymać wyniki znacznie przewyższające sprzedaż biletów w analizowanym okresie. Wskaźniki te w określonych sytuacjach wzrastają także jako skutek efektu ankierskiego.

Tabela 30. Uczestnictwo interesantów urzędu w wydarzeniach kulturalno-okolicznościowych współorganizowanych przez UM Bolesławiec w ostatnim roku.

Uczestnictwo w wydarzeniach...	Liczba	Procent
nie brałem udziału w imprezach	220	71,0
święto ceramiki	43	13,9
dni Bolesławca	41	13,2
inne	6	1,9
razem	310	100,0

Wykres 26. Uczestnictwo interesantów urzędu w wydarzeniach kulturalno-okolicznościowych współorganizowanych przez UM Bolesławiec w ostatnim roku.

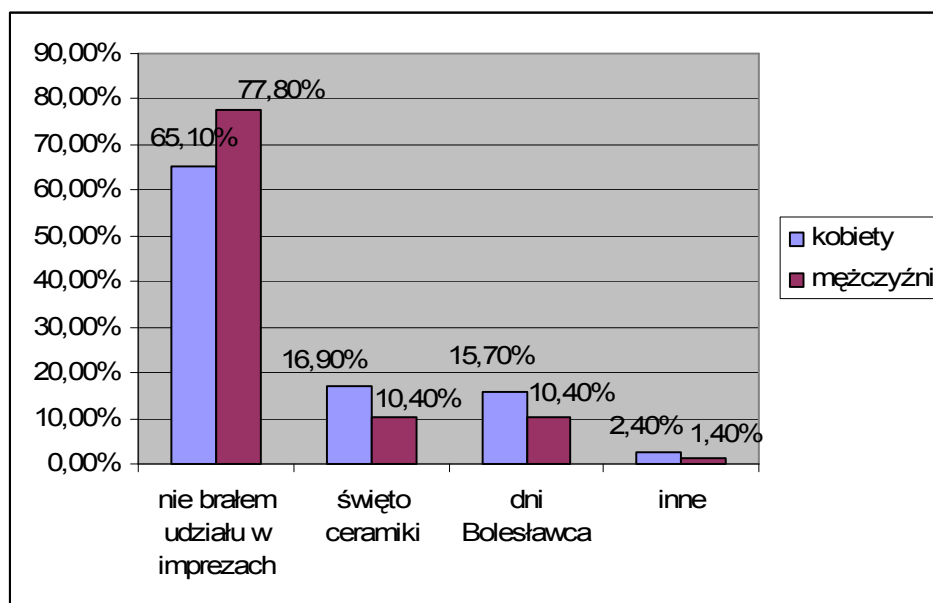


Analizując częstotliwość uczestniczenia klientów UM w imprezach miejskich z podziałem na płeć badanych – okazuje się że **kobiety częściej w stosunku do mężczyzn brały udział w imprezach w ostatnim okresie**. Kobiety w większym stopniu uczestniczyły w Święcie Ceramiki (16,9%) i w Dniach Bolesławca (15,7%).

Tabela 31. Uczestnictwo interesantów Urzędu w wydarzeniach kulturalno-okolicznościowych współorganizowanych przez UM Bolesławiec w ostatnim roku – podział na płeć badanych.

Udział	Statystyki	płeć		razem
		kobiety	mężczyźni	
nie brałem udziału w imprezach	Liczba	108	112	220
	%	65,1%	77,8%	71,0%
święto ceramiki	Liczba	28	15	43
	%	16,9%	10,4%	13,9%
dni Bolesławca	Liczba	26	15	41
	%	15,7%	10,4%	13,2%
inne	Liczba	4	2	6
	%	2,4%	1,4%	1,9%
razem	Liczba	166	144	310
	%	100,0%	100,0%	100,0%

Wykres 27. Uczestnictwo interesantów Urzędu w wydarzeniach kulturalno-okolicznościowych współorganizowanych przez UM Bolesławiec w ostatnim roku – podział na płeć badanych.



Spośród osób uczestniczących w imprezach miasta relatywnie największe zainteresowanie tą formą spędzania czasu wolnego zaobserwować można wśród osób w przedziale wiekowym 36 - 53 lata. Święto Ceramiki odwiedziło najwięcej osób w przedziale 36 – 44 lata, Dni Bolesławca odwiedziło relatywnie najwięcej osób z przedziału 45 – 53 lat. Względnie dużym zainteresowaniem tego typu wydarzeniami charakteryzują się również osoby młode – 18- 35 lat. Wyniki zbiorcze zamieszczono poniżej w tabeli.

Tabela 32. Uczestnictwo interesantów Urzędu w wydarzeniach kulturalno-okolicznościowych współorganizowanych przez UM Bolesławiec w ostatnim roku – podział na wiek badanych.

Udział	Statystyki	wiek						razem
		18-26	27-35	36-44	45-53	54-62	63+	
nie brałem udziału w imprezach	Liczba	55	70	32	17	33	13	220
	%	72,4%	75,3%	62,7%	51,5%	78,6%	92,8%	71,0%
święto ceramiki	Liczba	9	14	12	6	1	1	43
	%	11,8%	15,1%	23,5%	18,2%	2,4%	7,1%	13,9%
dni Bolesławca	Liczba	12	8	5	9	7	0	41
	%	15,8%	8,6%	9,8%	27,3%	16,7%	0,0%	13,2%
inne	Liczba	0	1	2	1	1	1	6
	%	0,0%	1,1%	3,9%	3,0%	2,4%	7,1%	1,9%
razem	Liczba	76	93	51	33	42	14	310
	%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Wraz ze wzrostem wykształcenia interesantów UM rośnie również uczestnictwo w imprezach organizowanych w mieście Bolesławiec. Im wyższy stopień wykształcenia tym częściej badani deklarowali udział w imprezach.

Tabela 33. Uczestnictwo interesantów Urzędu w wydarzeniach kulturalno-okolicznościowych współorganizowanych przez UM Bolesławiec w ostatnim roku – podział na wykształcenie badanych.

Udział	Statystyki	wykształcenie				razem
		podstawowe	zawodowe	średnie	wyższe	
nie brałem udziału w imprezach	Liczba	8	55	104	53	220
	%	100,0%	78,6%	73,8%	58,2%	71,0%
święto ceramiki	Liczba	0	8	17	18	43
	%	0,0%	11,4%	12,1%	19,8%	13,9%
dni Bolesławca	Liczba	0	5	18	18	41
	%	0,0%	7,1%	12,8%	19,8%	13,2%
inne	Liczba	0	2	2	2	6
	%	0,0%	2,9%	1,4%	2,2%	1,9%
razem	Liczba	8	70	141	91	310
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

7. Oczekiwania i satysfakcja interesantów UM Bolesławiec

W ramach kolejnego pytania badawczego omówić należy następujące kwestie:

- Jakie są oczekiwania klientów w ważnych dla nich obszarach?
- Jakie jest poziom zadowolenia klientów w ważnych dla nich obszarach?
- Jaka jest ogólna satysfakcja z pracy UM?

Zbliżając się do określenia stopnia satysfakcji klientów trzeba w pierwszej kolejności ustalić jakie są oczekiwania i wyobrażenia badanych w ważnych dla nich obszarach, składających się na całość zadowolenia. Ustalenie te są również ważne za względu na ewentualne, przyszłe działania zaradcze, mające na celu poprawianie wizerunku UM i tym samym zapewniające wzrost zadowolenia klientów.

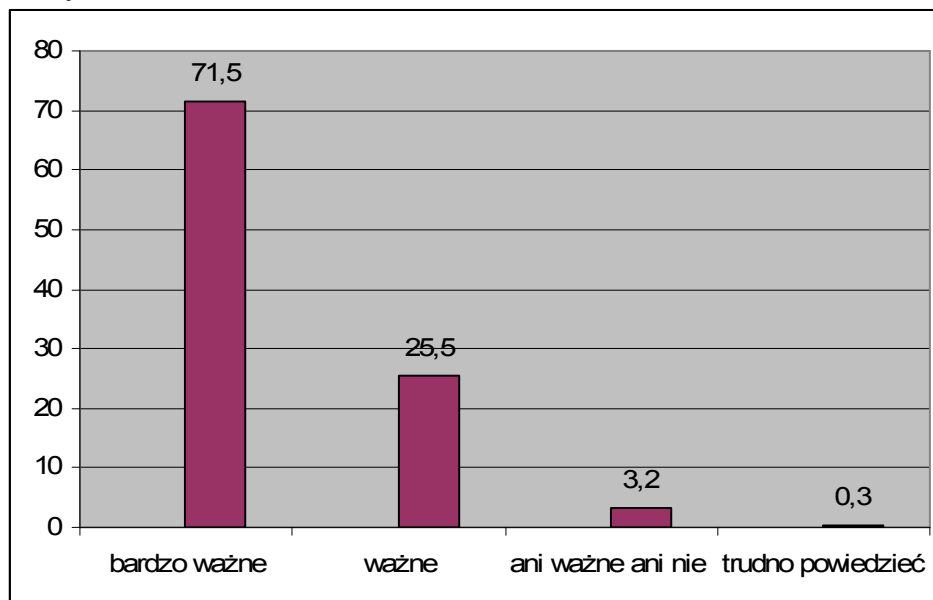
Jak już wspomniano wyżej - **satysfakcja jest powiązana z różnicą między oczekiwaniami, a percepcją sytuacji**. Warto zatem przyjrzeć się tym obszarom, które składają się na całość satysfakcji. W tabelach poniżej nie zastosowano rozróżnienia stopnia oczekiwań ze względu na płeć badanych. Pozwoliły na to niewielkie różnice w oczekiwaniach pomiędzy płciami jak i zachowana względna symetria struktury płci w próbie.

Dla 97 % respondentów *ważne i bardzo ważne* jest aby Urzędnicy udzielali rzetelnych, kompetentnych informacji. Nie padły odpowiedzi przeczące. 3,2 % odpowiedziało, że to aby **Urzędnicy udzielali im rzetelnych i jasnych informacji** jest dla nich *ani ważne ani nie ważne*. Wyniki poniżej w tabeli.

Tabela 34. Stopień akceptacji stwierdzenia: „Ważne jest dla mnie, by urzędnik udzielał jasnych i rzetelnych informacji”.

Stwierdzenie	Przypisywana waga	razem	
		Liczba	%
Ważne jest dla mnie, by urzędnik udzielał jasnych i rzetelnych informacji	bardzo ważne	220	71,5
	ważne	79	25,5
	ani ważne ani nie	10	3,2
	trudno powiedzieć	1	0,3
razem		310	100

Wykres 28. Stopień akceptacji stwierdzenia: „Ważne jest dla mnie, by urzędnik udzielał jasnych i rzetelnych informacji”.

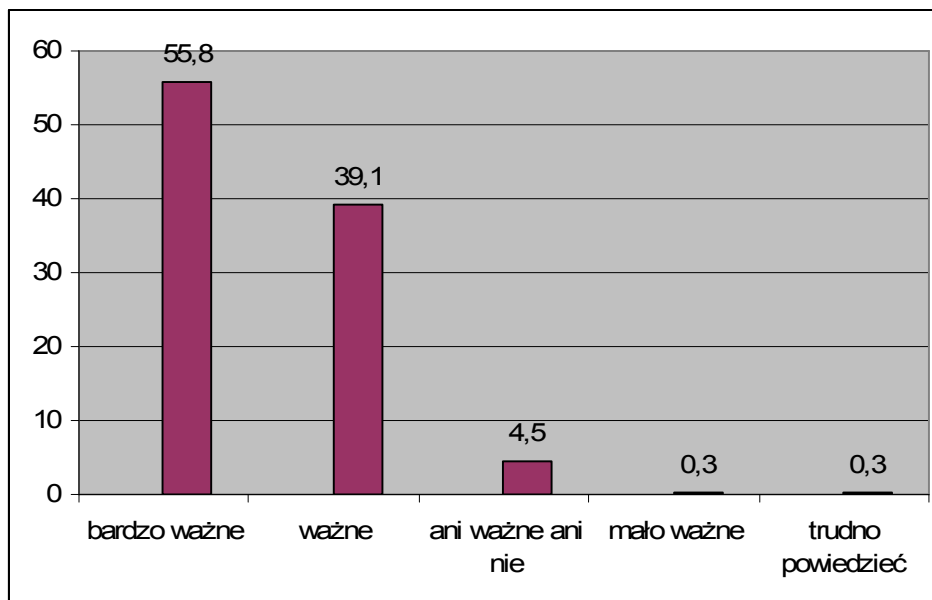


94,9 % badanych zgodziło się ze stwierdzeniem, że ważnym elementem obsługi klienta jest to aby być szybko i sprawnie obsługiwanym. *Mało ważne* jest to dla 0,3% (jedna osoba z próby).

Tabela 35. Stopień akceptacji stwierdzenia: „Ważne jest dla mnie, by urzędnicy szybko i sprawnie mnie obsługiwali”.

Stwierdzenie	Przypisywana waga	razem	
		Liczba	%
Ważne jest dla mnie, by urzędnicy szybko i sprawnie mnie obsługiwali	bardzo ważne	173	55,8
	ważne	121	39,1
	ani ważne ani nie	14	4,5
	mało ważne	1	0,3
	trudno powiedzieć	1	0,3
razem		310	100

Wykres 29. Stopień akceptacji stwierdzenia: „Ważne jest dla mnie, by urzędnicy szybko i sprawnie mnie obsługiwali”.

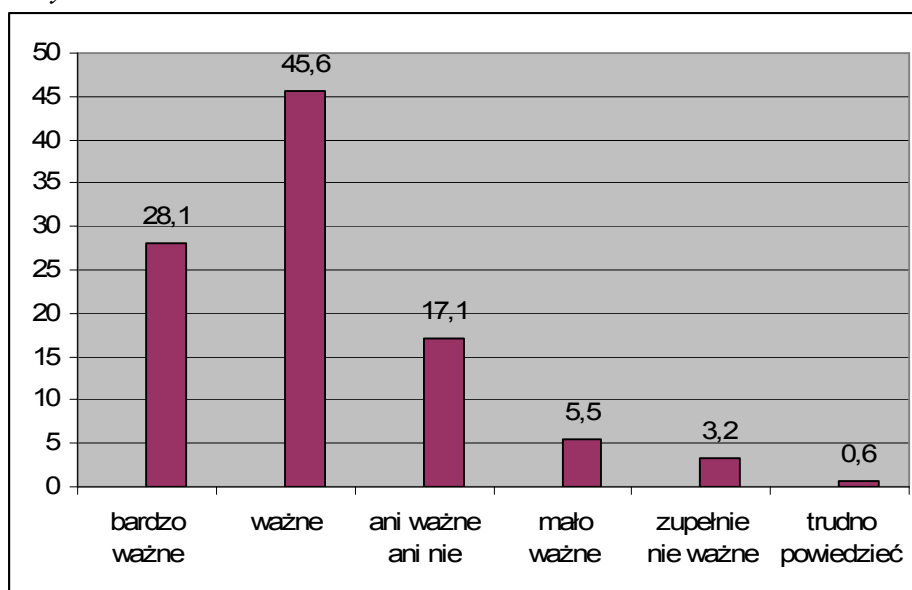


Zadano również pytanie o to czy ważne jest dla interesantów UM **jak wyglądają urzędnicy** z którymi się kontaktują. Dla 73,7 % badanych wygląd Urzędników jest istotny. *Mało ważne i zupełnie nie ważne* było to dla 8,7 % respondentów. *Ani ważne ani nie ważne* – 17,1 %.

Tabela 36. Stopień akceptacji stwierdzenia: „Ważne jest dla mnie, by urzędnik był schludnie ubrany, zadbany”.

Stwierdzenie	Przypisywana waga	razem	
		Liczba	%
Ważne jest dla mnie, by urzędnik był schludnie ubrany, zadbany	bardzo ważne	87	28,1
	ważne	141	45,6
	ani ważne ani nie	53	17,1
	mało ważne	17	5,5
	zupełnie nie ważne	10	3,2
	trudno powiedzieć	2	0,6
razem		310	100

Wykres 30. Stopień akceptacji stwierdzenia: „Ważne jest dla mnie, by urzędnik był schludnie ubrany, zadbany”.



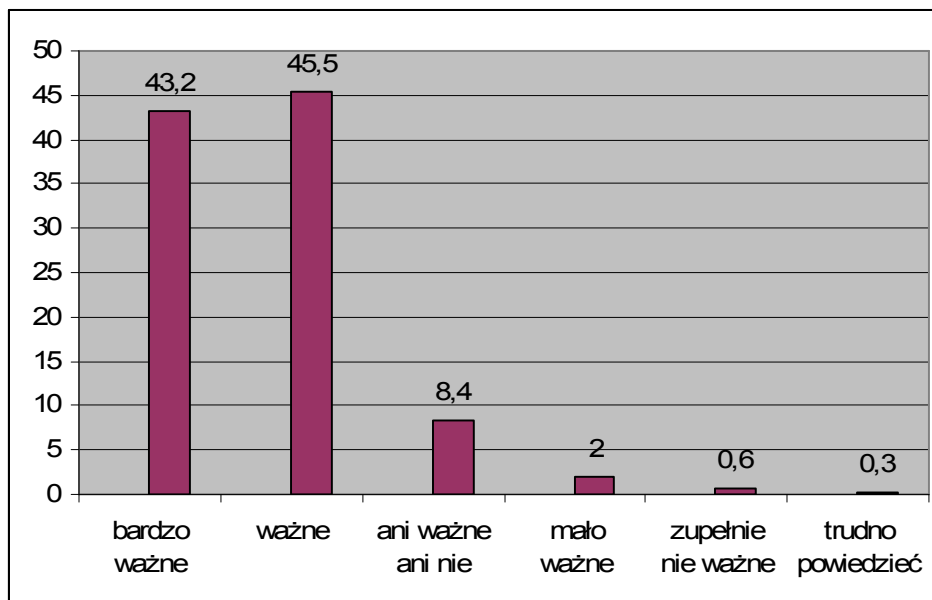
Podczas bezpośredniego kontaktu, oprócz wyglądu Urzędników, na wizerunek Urzędu wpływ mają również inne czynniki składające się na ogół pozytywnych odczuć klienta. Zaliczyć należy do nich także sposoby wchodzenia w relacje interpersonalne - zwane również stylami autoprzejawiającymi. Szeroko rozumiana autoprzejawianie to zabiegi podejmowane przez człowieka celem modyfikowania sposobu, w jaki jest postrzegany przez innych ludzi, i sterowania tym procesem tak, by wywrzeć na innych pożądane przez siebie wrażenie⁴⁵. Dla 88,7 % interesantów istotne jest aby Urzędnik podczas realizacji sprawy klienta był *miły, grzeczny i uśmiechnięty* (styl autoprzejawiający, ingracjacja). Dla niecałego 1% badanych cecha ta nie jest istotna.

Tabela 37. Stopień akceptacji stwierdzenia: „Ważne jest dla mnie, by urzędnik był miły, grzeczny, życzliwy i uśmiechnięty”.

Stwierdzenie	Przypisywana waga	razem	
		Liczba	%
Ważne jest dla mnie, by urzędnik był miły, grzeczny, życzliwy i uśmiechnięty	bardzo ważne	134	43,2
	ważne	141	45,5
	ani ważne ani nie	26	8,4
	mało ważne	6	2,0
	zupełnie nie ważne	2	0,6
	trudno powiedzieć	1	0,3
razem		310	100

⁴⁵ B. Wojciszke, Autopromocja i autodeprecjacja, Wyższa Szkoła Psychologii Społecznej, Badania w ramach grantu KBN 0386/H01/2000/18, Warszawa 2000.

Wykres 31. Stopień akceptacji stwierdzenia: „Ważne jest dla mnie, by urzędnik był miły, grzeczny, życzliwy i uśmiechnięty”.



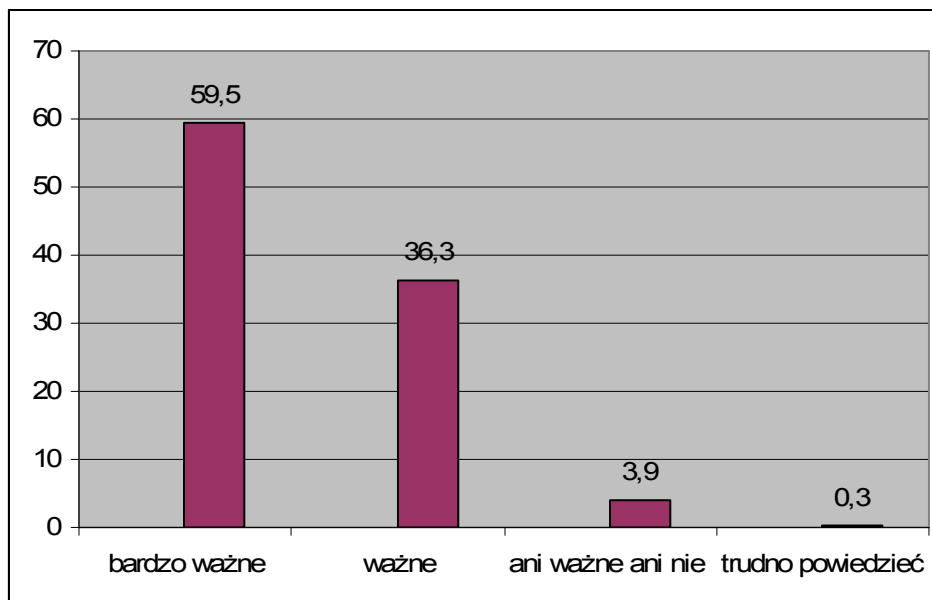
Ważną zasadą konstruowania pytań zamkniętych jest to aby proponowane kategorie wyboru miały charakter rozłączny⁴⁶. W tym przypadku świadomie połączono jednak cechy takie jak *uczciwość* i *bezstronność* - z badań pilotażowych wynikało, że *uczciwość* urzędnika interpretowana jest przez respondentów jako równe traktowanie każdego klienta (*uczciwość* wobec klienta). **Uczciwość i bezstronność ceniona jest więc przez 95,8 % badanych.** Tylko 3,9% odpowiedzi wskazuje, że cecha ta nie jest priorytetowa - *ani ważne ani nie* (12 osób z próby).

Tabela 38. Stopień akceptacji stwierdzenia: „Ważne jest dla mnie by urzędnik był uczciwy, bezstronny i każdego klienta traktował równo”.

Stwierdzenie	Przypisywana waga	razem	
		Liczba	%
Ważne jest dla mnie by urzędnik był uczciwy i bezstronny	bardzo ważne	184	59,5
	ważne	113	36,3
	ani ważne ani nie	12	3,9
	trudno powiedzieć	1	0,3
razem		310	100

⁴⁶ Tzw. błąd multifikacji.

Wykres 32. Stopień akceptacji stwierdzenia: „Ważne jest dla mnie by urzędnik był uczciwy, bezstronny i każdego klienta traktował równo”.

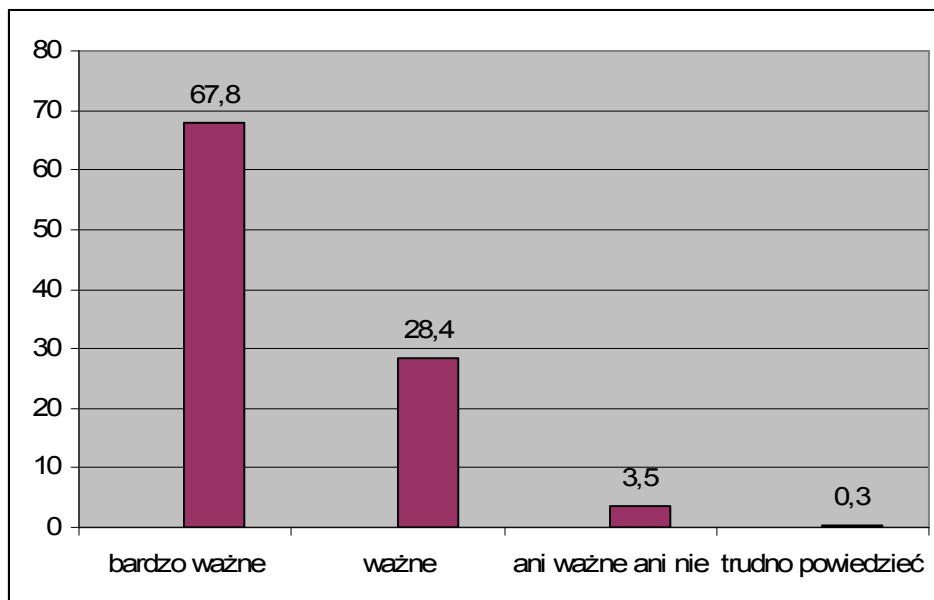


W kolejnym pytaniu została poruszona kwestia oczekiwań związanych z terminowością załatwiania spraw interesantów. **96,2 % badanych uważa, że załatwienie sprawy w terminie jest dla nich ważne.** Oczekiwania wobec przestrzegania terminów są więc jednym z najważniejszych komponentów składających się na późniejsze zadowolenie - tuż za kompetencjami Urzędników.

Tabela 39. Stopień akceptacji stwierdzenia: „Ważne jest dla mnie, by sprawa była załatwiona w terminie”.

Stwierdzenie	Przypisywana waga	razem	
		Liczba	%
Ważne jest dla mnie, by sprawa była załatwiona w terminie	bardzo ważne	210	67,8
	ważne	88	28,4
	ani ważne ani nie	11	3,5
	trudno powiedzieć	1	0,3
razem		310	100

Wykres 33. Stopień akceptacji stwierdzenia: „Ważne jest dla mnie, by sprawa była załatwiona w terminie”.



Podsumowując stwierdzić można, że **wszystkie wymienione cechy składające się na jakość obsługi są bardzo ważne dla klientów UM**. Najmniej ważnym czynnikiem z tej grupy – choć także istotnym – jest wygląd Urzędników. W tabeli poniżej przedstawiono kolejność ważności jaka jest przypisywana poszczególnym zmiennym.

Tabela 40. Ranga ważności określonej cechy związanej z jakością obsługi.

Cecha	Ranga
kompetencje	1
terminowość	2
bezstronność, uczciwość	3
szybkość, sprawność	4
życzliwość, uśmiech	5
wygląd	6

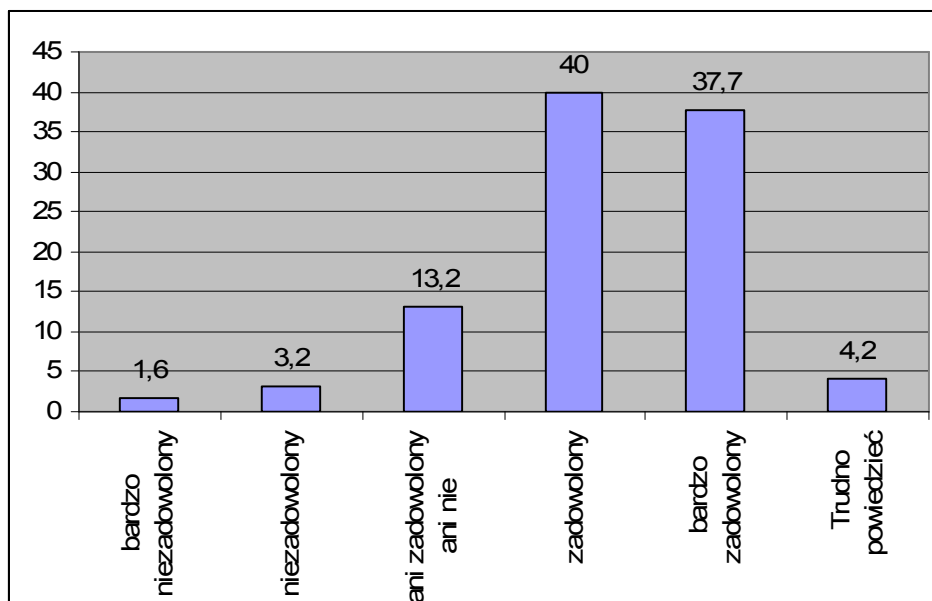
Po prezentacji oczekiwań klientów UM należy przejść do oceny stopnia zadowolenia wyrażanego przez ankietowane osoby. Jedną z ważnych cech Urzędnika, jaka została zdiagnozowana podczas badań rozpoznawczych były jego kompetencje. **Bardzo zadowolonych i zadowolonych z kompetencji Urzędników było łącznie 77,7 % badanych**. Niewielki odsetek

interesantów wyraziło swoje niezadowolenie – 4,8 % badanych (15 osób) było *niezadowolonych i bardzo niezadowolonych* z kompetencji Urzędników z którymi mieli kontakt podczas załatwiania swojej sprawy. Nie potrafiło wypowiedzieć się w sposób jednoznaczny na temat kompetencji Urzędników 4,2% interesantów UM.

Tabela 41. Stopień zadowolenia interesantów z kompetencji urzędników.

Poziom zadowolenia	Liczba	Procent
bardzo niezadowolony	5	1,6
niezadowolony	10	3,2
ani zadowolony ani nie	41	13,2
zadowolony	124	40,0
bardzo zadowolony	117	37,7
trudno powiedzieć	13	4,2
razem	310	100,0

Wykres 34. Stopień zadowolenia interesantów z kompetencji urzędników.



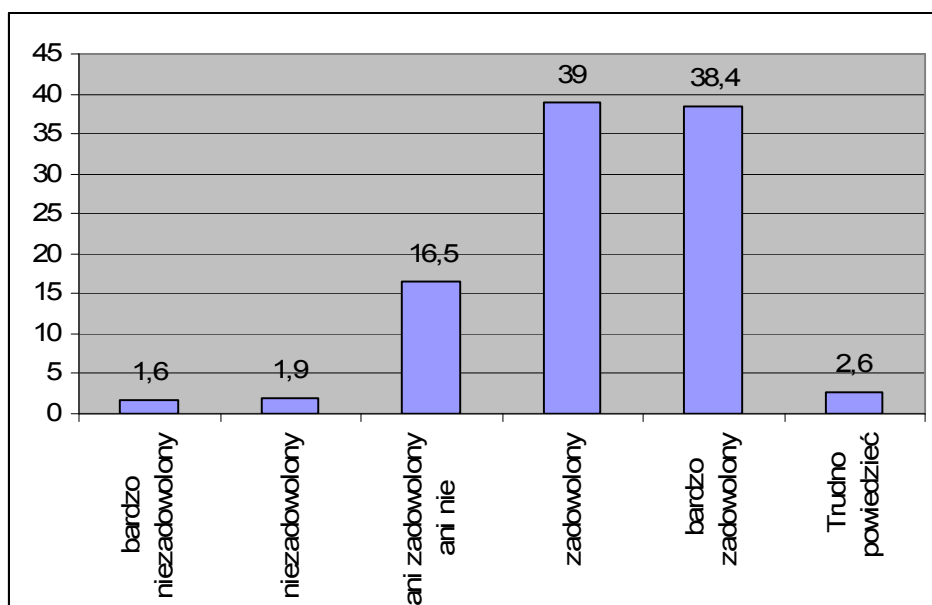
Poczucie posiadania przez klientów określonych informacji, ważnych dla załatwienia własnej sprawy, jest istotnym czynnikiem wpływającym na całość zadowolenia. W literaturze psychologicznej można odnaleźć liczne wnioski badawcze świadczące o tym, iż deficyt

informacyjny generuje poczucie zagrożenia i lęk. I odwrotnie – zaspokojona potrzeba poznawcza w zakresie istotnych informacji o sytuacji w jakiej znajduje się człowiek, powoduje pozytywne nastawienie do innych ludzi (instytucji). **Ze sposobu informowania interesantów o trybie załatwienia sprawy przez urzędników było zadowolonych 77,4 % badanych** (procent skumulowany z odpowiedzi *bardzo zadowolony* i *zadowolony*). Niewielki odsetek, bo 3,5% badanych wyraziło swoje niezadowolenie ze sposobu w jaki byli informowani o trybie załatwienia ważnej dla nich sprawy urzędowej. Wyniki poniżej w tabeli.

Tabela 42. Stopień zadowolenia interesantów ze sposobu informowania o trybie załatwienia sprawy.

Poziom zadowolenia	Liczba	Procent
bardzo niezadowolony	5	1,6
niezadowolony	6	1,9
ani zadowolony ani nie	51	16,5
zadowolony	121	39,0
bardzo zadowolony	119	38,4
trudno powiedzieć	8	2,6
razem	310	100,0

Wykres 35. Stopień zadowolenia interesantów ze sposobu informowania o trybie załatwienia sprawy.



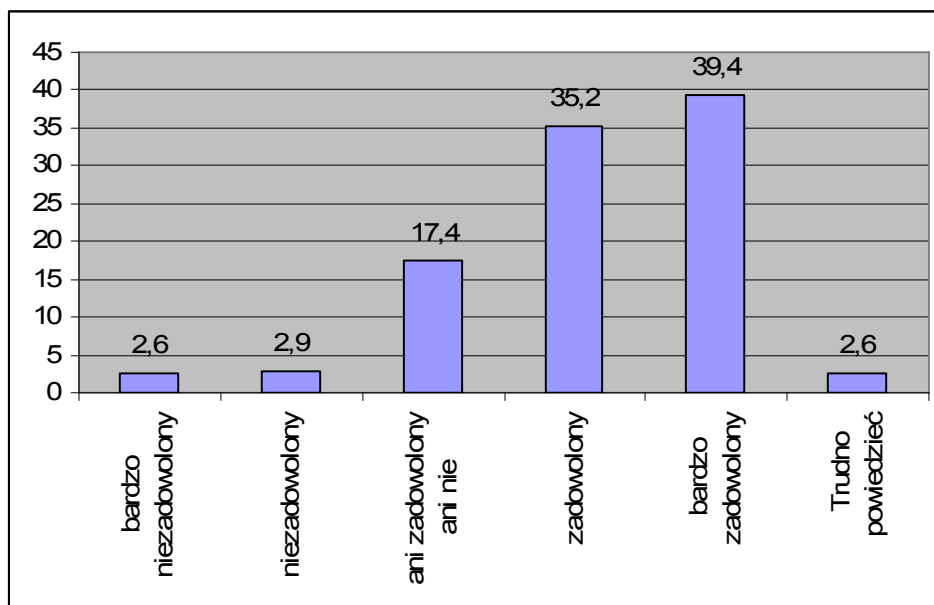
Sprawną obsługą ma również kluczowe znaczenie dla postrzegania Urzędu i Urzędników. Z **szybkości i sprawności urzędników zadowolonych i bardzo zadowolonych było 74,6 %**

respondentów. 5,5 % badanych określiło siebie jako niezadowolonych ze sprawnej obsługi. *Ani zadowolonych ani niezadowolonych* – kategoria środkowa na skali to 17,4 % badanych.

Tabela 43. Stopień zadowolenia interesantów z szybkości i sprawności urzędników.

Poziom zadowolenia	Liczba	Procent
bardzo niezadowolony	8	2,6
niezadowolony	9	2,9
ani zadowolony ani nie	54	17,4
zadowolony	109	35,2
bardzo zadowolony	122	39,4
trudno powiedzieć	8	2,6
razem	310	100,0

Wykres 36. Stopień zadowolenia interesantów z szybkości i sprawności urzędników.

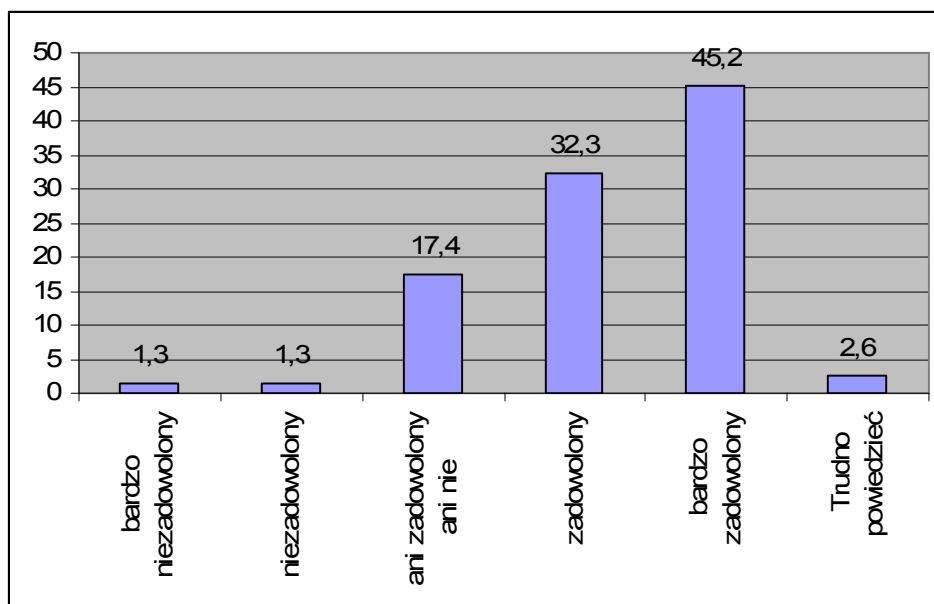


Taka cecha jak „pomocność” została uznana jako ważna przez respondentów podczas pilotażu. **Z pomocy urzędników w cytowanych badaniach zadowolonych jest 77,5 % badanych.** 2,6 % badanych jest niezadowolona z pomocy urzędników przy załatwianiu sprawy w Urzędzie.

Tabela 44. Stopień zadowolenia interesantów z pomocności urzędników.

Poziom zadowolenia	Liczba	Procent
bardzo niezadowolony	4	1,3
niezadowolony	4	1,3
ani zadowolony ani nie	54	17,4
zadowolony	100	32,3
bardzo zadowolony	140	45,2
trudno powiedzieć	8	2,6
razem	310	100,0

Wykres 37. Stopień zadowolenia interesantów z pomocności urzędników.

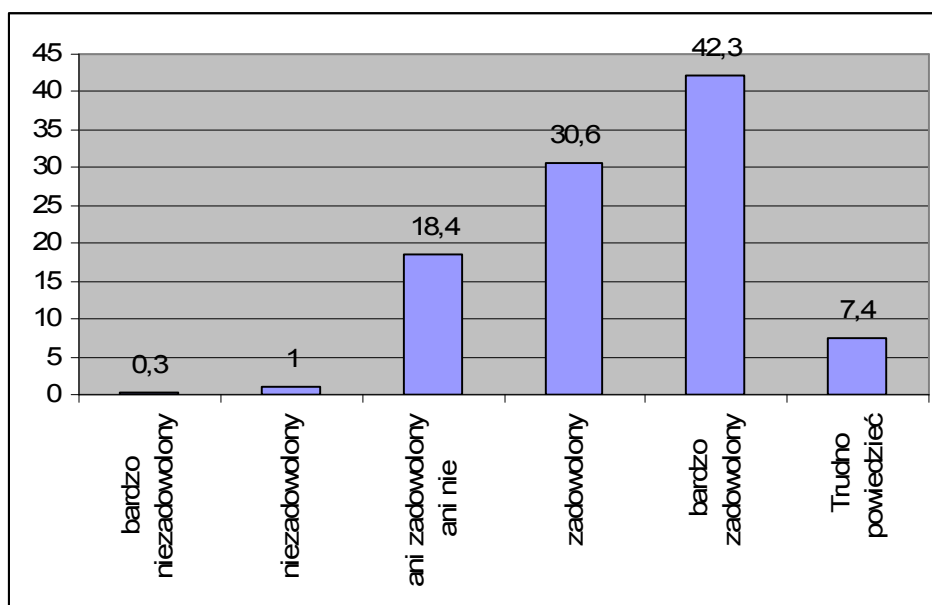


Z uczciwości Urzędników zadowolonych i bardzo zadowolonych jest 72,9 % interesantów. Jest to najniższy odsetek osób zadowolonych z analizowanych wszystkich siedmiu pozycji indeksu satysfakcji, ale jednocześnie zaznaczyć należy, iż procent osób niezadowolonych jest w tym przypadku marginalny – 1,3 % badanych. Znaczący odsetek respondentów ulokowało swoje odpowiedzi na środkowej pozycji skali – 18,4% badanych miało ambiwalentne odczucia – jestem ani zadowolony(a) ani nie.

Tabela 45. Stopień zadowolenia interesantów z uczciwości urzędników.

Poziom zadowolenia	Liczba	Procent
bardzo niezadowolony	1	0,3
niezadowolony	3	1,0
ani zadowolony ani nie	57	18,4
zadowolony	95	30,6
bardzo zadowolony	131	42,3
Trudno powiedzieć	23	7,4
razem	310	100,0

Wykres 38. Stopień zadowolenia interesantów z uczciwości urzędników.

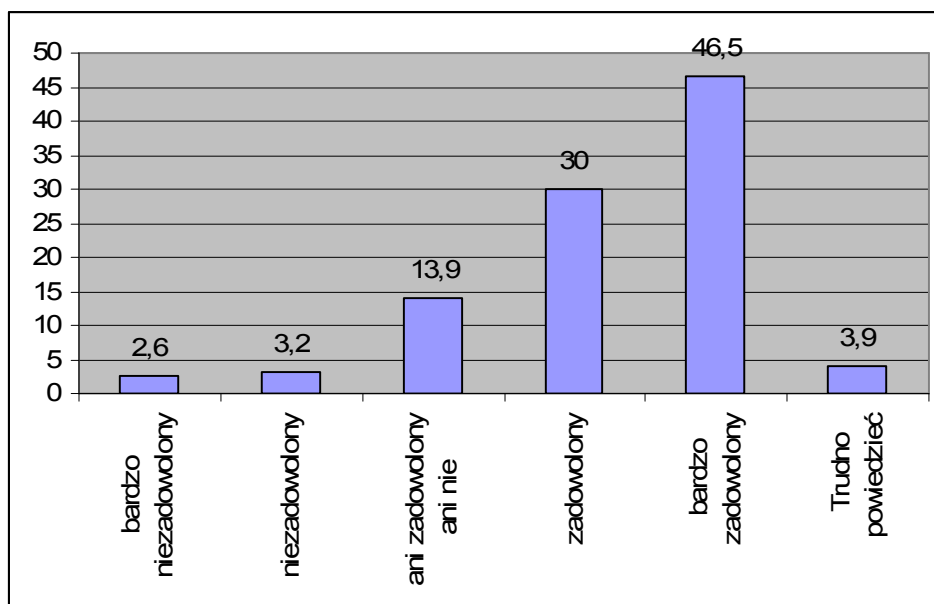


Z terminowości załatwianych spraw **bardzo zadowolonych i zadowolonych** było 76,5 % badanych. 5,8 % respondentów wyraziło niezadowolenie w kwestii wyznaczanych terminów realizacji spraw i ich dotrzymywania. Wyniki poniżej w tabeli.

Tabela 46. Stopień zadowolenia interesantów z dotrzymywania terminów.

Poziom zadowolenia	Liczba	Procent
bardzo niezadowolony	8	2,6
niezadowolony	10	3,2
ani zadowolony ani nie	43	13,9
zadowolony	93	30,0
bardzo zadowolony	144	46,5
Trudno powiedzieć	12	3,9
razem	310	100,0

Wykres 39. Stopień zadowolenia interesantów z dotrzymywania terminów.

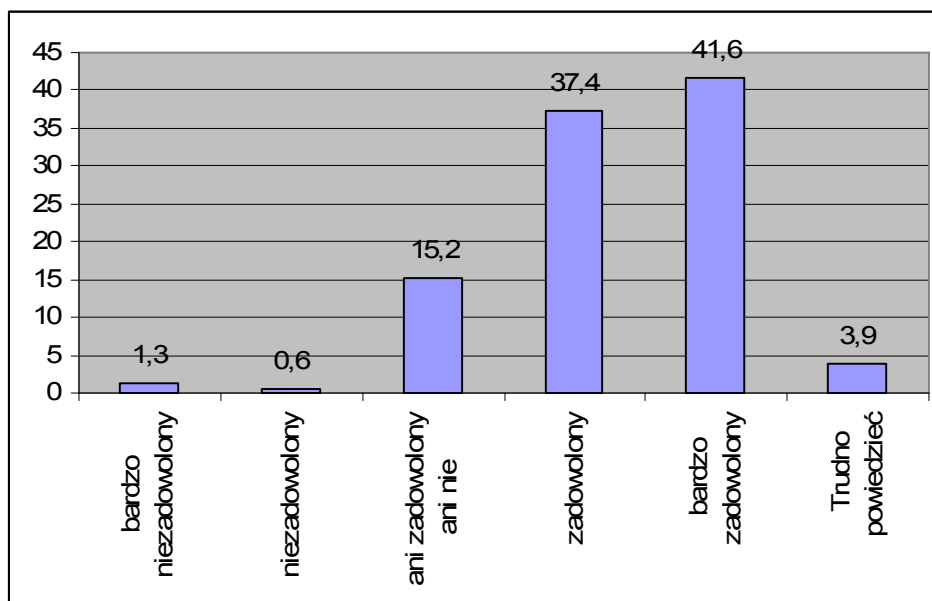


To w jaki sposób Urzędnicy UM Bolesławiec prezentują się podczas wykonywania obowiązków służbowych również zostało zakwalifikowane jako składowa ogólnego wskaźnika satysfakcji. **Z wyglądu Urzędników zadowolonych i bardzo zadowolonych było 79 % badanych respondentów.** 1,9 % nie było zadowolonych z wyglądu osób pracujących w UM.

Tabela 47. Stopień zadowolenia interesantów z wyglądu urzędników.

Poziom zadowolenia	Liczba	Procent
bardzo niezadowolony	4	1,3
niezadowolony	2	0,6
ani zadowolony ani nie	47	15,2
zadowolony	116	37,4
bardzo zadowolony	129	41,6
trudno powiedzieć	12	3,9
razem	310	100,0

Wykres 40. Stopień zadowolenia interesantów z wyglądu urzędników.



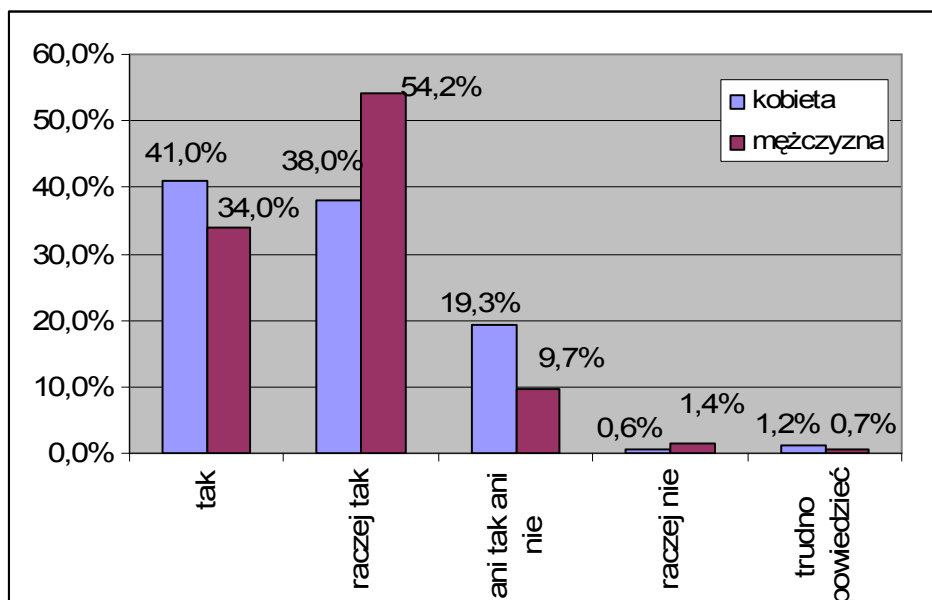
W przypadku satysfakcji interesantów UM warto przyjrzeć się wynikom z rozróżnieniem na płeć badanych. 79% kobiet i 88,20 % mężczyzn jest ogólnie zadowolona z pracy UM. Kobiety podobnie jak w badaniach satysfakcji z roku 2005 w większym stopniu było niezdecydowane w swojej ocenie – 19,3 % kobiet odpowiadając na pytanie *czy jest ogólnie zadowolona z pracy UM* wybrało odpowiedź – *ani tak, ani nie*.

Ten wskaźnik zadowolenia nie jest jednak tożsamy ze wskaźnikiem satysfakcji, który obliczany jest inną metodą. Poniżej przedstawiono jedynie ogólną opinię o pracy Urzędu z rozróżnieniem na płeć osób badanych.

Tabela 48. Stopień ogólnego zadowolenia z pracy UM Bolesławiec- podział na płeć badanych.

Jestem zadowolony z pracy Urzędu Miasta	Statystyki	płeć		razem
		kobiety	mężczyźni	
tak	Liczba	68	49	117
	% w kategorii płci	41,0%	34,0%	37,7%
raczej tak	Liczba	63	78	141
	% w kategorii płci	38,0%	54,2%	45,5%
ani tak ani nie	Liczba	32	14	46
	% w kategorii płci	19,3%	9,7%	14,8%
raczej nie	Liczba	1	2	3
	% w kategorii płci	0,6%	1,4%	1,0%
trudno powiedzieć	Liczba	2	1	3
	% w kategorii płci	1,2%	0,7%	1,0%
razem	Liczba	166	144	310
	% w kategorii płci	100,0%	100,0%	100,0%

Wykres 41. Stopień ogólnego zadowolenia z pracy UM Bolesławiec – podział na płeć badanych.



Dysponując już danymi - diagnozą oczekiwań oraz poziomem satysfakcji w ważnych dla klientów obszarach, można wykorzystać analizę luk w celu zidentyfikowania priorytetów doskonalenia. **Analiza luk** opiera się na założeniu, że im mniejsza różnica pomiędzy oceną ważności czynnika, a oceną satysfakcji, tym bardziej Urząd spełnia wymagania klientów w tym zakresie. Większe luki wskazują miejsca, gdzie Urząd nie spełnia wymagań klienta. Na tych elementach pracownicy powinni się skoncentrować, by podnieść poziom satysfakcji klientów. Poniższa tabela i wykres obrazuje luki w satysfakcji.

Tabela 49. Oczekiwania i satysfakcja - analiza luk.

	Kompetencje	Informowanie	Szybkość	Pomocność	Uczciwość/ bezsronność	Terminowość	Wygląd	Średnia
Oczekiwania ⁴⁷	4,68	4,2	4,52	4,51	4,57	4,64	3,92	4,43
Satysfakcja	4,12	4,02	4,11	4,16	3,98	4,2	4,13	4,10
Luka	0,56	0,18	0,41	0,35	0,59	0,44	-0,21 ⁴⁸	0,33
Ranga luki	2	6	4	5	1	3	-	-

Największą lukę w satysfakcji zaobserwować można w wymiarze postrzegania *uczciwości*⁴⁹ Urzędników (luka 0,59). Przeliczając wskaźnik liczbowy na wskaźnik procentowy, (otrzymany ze średniej dla skali 5-stopniowej⁵⁰) – możemy stwierdzić, że satysfakcja z *uczciwości* jest i tak na wysokim poziomie i wynosi 79,6%⁵¹. Jednak oczekiwania wobec tej cechy Urzędnika są znacznie wyższe⁵².

Najmniejszą lukę obserwujemy w obszarze informowania interesantów UM (0,18). W przypadku oceny wyglądu Urzędników – oczekiwania są niższe w stosunku do poziomu satysfakcji. Nie oznacza to bynajmniej, że do obszaru związanego z *wyglądem* i sposobem prezentowania się Urzędników nie należy przywiązywać wagi. Choć oczekiwania respondentów

⁴⁷ Max – 5,0, min – 1,0

⁴⁸ Satysfakcja przewyższa w tym wypadku oczekiwania.

⁴⁹ Uczciwość rozumiana jako *bezsronność* czy też *uczciwość wobec klienta*.

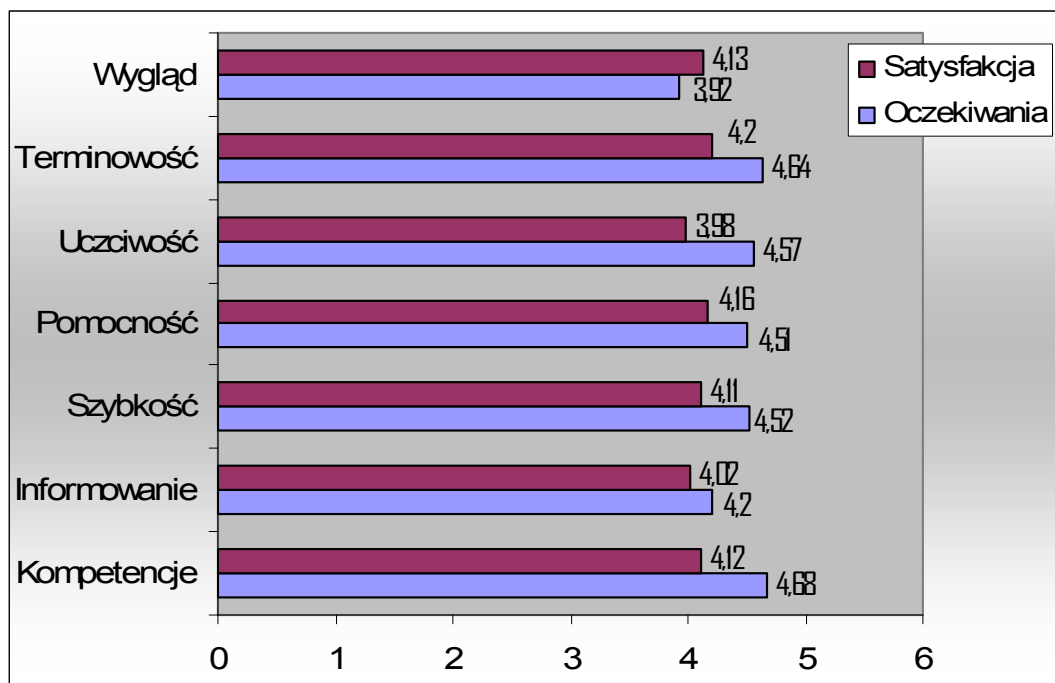
⁵⁰ 5 - Tak, 4 - raczej tak, 3 - ani tak ani nie, 2 - raczej nie, 1 - nie.

⁵¹ Odnosząc się do realiów Polski jest to relatywnie bardzo wysoki pułap w zaufaniu oraz postrzegania uczciwości dorosłych Polaków przez siebie nawzajem, Zob. Diagnoza Społeczna 2007, Warunki i jakość życia Polaków, J. Czapiński i in.; TNS OBOP: „Zaufanie Polaków do Instytucji” (kwiecień 2008); ogólnopolska reprezentatywna próba Polaków powyżej 15 roku życia, N = 1005

⁵² Zob. Tabela nr 38.

w tym zakresie pozostają stosunkowo mniejsze od pozostałych, stwierdzić należy, że jest to nadal jedna z ważnych składowych satysfakcji z obsługi.

Wykres 42. Oczekiwania i satysfakcja - analiza luk.



Wskaźnik satysfakcji można także przedstawić dla poszczególnych wydziałów UM Bolesławiec. **Najwyższy wskaźnik satysfakcji** odnotować należy w przypadku wydziału Finansowo – Budżetowego 4,67 pkt., co daje poziom satysfakcji klientów tego wydziału na bardzo wysokim poziomie 93,4 %. Rangując – drugie miejsce pod względem osiągniętego wskaźnika satysfakcji otrzymał USC ze wskaźnikiem 88,4 %. Miejsce trzecie – Wydział Spraw Obywatelskich – 83,8%. Trzeba zaznaczyć, że podczas interpretacji uzyskanych wyników powinno się wziąć pod uwagę złożoność i specyfikę spraw realizowanych przez dane wydziały⁵³. Nie jest bowiem tak, że wskaźnik satysfakcji determinowany jest jedynie przez czynnik ludzki (pracowników Urzędu). Wpływ na ewentualne niezadowolenie vs zadowolenie interesantów mogą mieć choćby takie czynniki niezależne jak zmieniające się przepisy, skomplikowane procedury, próg biurokratyzacji narzucony przepisami krajowymi i/lub unijnymi czy wreszcie nierealistyczne oczekiwania niektórych klientów.

Obliczając średnią wskaźnika satysfakcji dla całego Urzędu Miasta Bolesławiec **uzyskujemy wynik na wysokim poziomie – 82,04%**. Wyniki dla Wydziałów i dla całego Urzędu podano niżej w tabeli oraz na wykresach.

⁵³ Zob. Zakres spraw prowadzonych przez Wydziały UM: www.um.boleslawiec.pl/content/blogsection/2/5/.

Tabela 50. Wskaźnik satysfakcji dla poszczególnych wydziałów UM Bolesławiec.

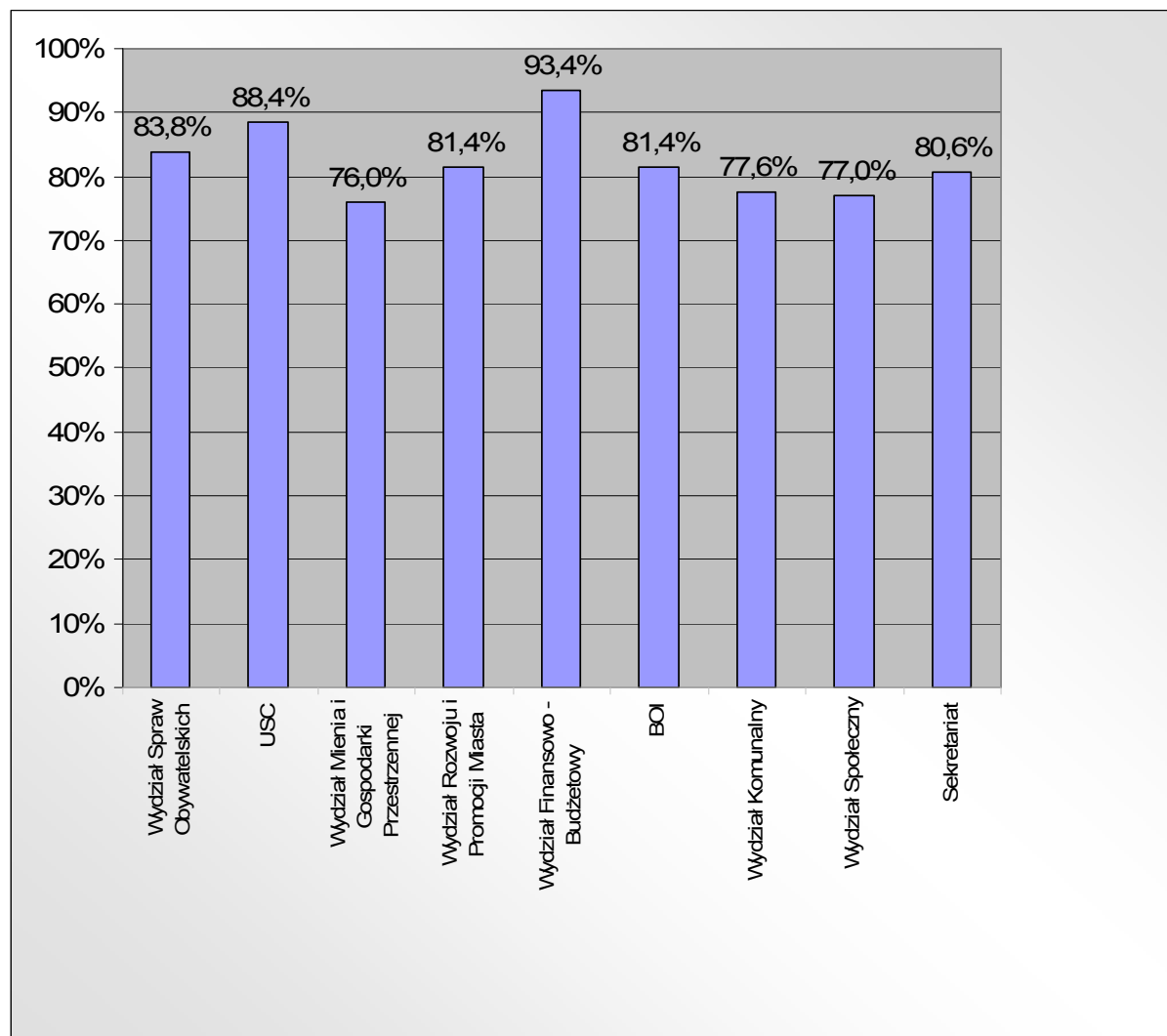
WYDZIAŁ	Kompetencje urzędników	Informowanie	Szybkość, sprawność	Pomocność	Uczciwość	Terminowość	Wygląd	Średnia dla wydziału ⁵⁴	Ranga
Wydział Spraw Obywatelskich	4,22	4,16	4,05	4,17	4,38	4,05	4,35	4,19	3
USC	4,28	4,43	4,33	4,45	4,38	4,57	4,49	4,42	2
Wydział Mienia i Gospodarki P.	3,67	3,87	3,58	3,87	3,96	3,74	3,93	3,80	9
Wydział Rozwoju i Promocji Miasta	4,16	4,11	4,05	4,05	3,77	4,44	3,88	4,07	4
Wydział Finansowo - Budżetowy	4,76	4,84	4,69	4,84	4,53	4,53	4,46	4,67	1
BOI	4,03	3,92	4,01	4,18	4,01	4,24	4,12	4,07	4
Wydział Komunalny	4,0	3,16	4,33	3,66	3,83	4,16	4,00	3,88	7
Wydział Społeczny	3,88	3,66	4,00	4,16	3,55	3,94	3,76	3,85	8
Sekretariat	4,14	4,07	4,00	4,147	3,42	4,21	4,21	4,03	6
Średnia z satysfakcji	4,12	4,02	4,11	4,16	3,98	4,20	4,13	4,10	3
Wskaźnik satysfakcji⁵⁵:								82,04 %	

Przeliczając wskaźniki liczbowe dla poszczególnych Wydziałów uzyskane z pięciostopniowej skali porządkowej możemy obliczyć procentowy poziom satysfakcji klientów UM Bolesławiec. Najniższą wartość otrzymano dla Wydziału Mienia i Gospodarki Przestrzennej, najwyższą dla Wydziału Finansowo – Budżetowego.

⁵⁴ Sumy zaokrąglone do drugiego miejsca po przecinku.

⁵⁵ $4,1 * 100 / 5 = 82\%$ (Dokładnie – 4,102 pkt., co daje wskaźnik satysfakcji na poziomie 82,04 %).

Wykres 43. Wskaźnik satysfakcji dla poszczególnych wydziałów UM Bolesławiec.



8. Wnioski ogólne z badań

Wskaźnik satysfakcji klienta UM Bolesławiec **osiągnął wysoki poziom – 82,04%**. Jest to wynik nieznacznie niższy od tego jaki uzyskano w roku 2005 – był on wtedy o 0,16% wyższy niż obecnie. Zauważać należy, iż wskaźnik ten obliczany jest względem sytuacji idealnej, która nie występuje w realnym świecie. Pełna satysfakcja wynosząca 100% nie jest możliwa do osiągnięcia choćby ze względu na **zróżnicowane potrzeby ludzi i odmienną percepcję rzeczywistości**. Warto stwierdzić, że z cytowanych obecnie ustaleń badawczych wynika, iż

oczekiwania interesantów wobec UM Bolesławiec spadły w stosunku do tych z 2005 roku o 2,8% (w ramach wartości indeksu oczekiwań). W związku z tym, dla potrzeb pełniejszej analizy, powiedzieć można, że **relatywnie** wskaźnik zadowolenia z pracy Urzędu i Urzędników wzrósł w stosunku do badań poprzednich. Posługiwać jednak powinno się wartością bezwzględną liczoną do 100% (sytuacji idealnej) – wskaźnikiem satysfakcji na poziomie 82,04 %.

Porównawcze zestawienie wskaźników z badań przeprowadzanych w latach 2005 i 2008 zamieszczono poniżej w tabeli.

Tabela 51. Zestawienie porównawcze wskaźników z 2005 i 2008 roku.

Kryterium	Badanie 2005	Badanie 2008	+/- 2008
Oczekiwania klientów ⁵⁶	4,57	4,43	-0,14 (2,8%)
Zadowolenie klientów	4,11	4,10	-0,01 (0,2%)
Wskaźnik satysfakcji ⁵⁷	82,20%	82,04%	-0,16%

Szczegółowa analiza wskaźników zadowolenia z pracy UM Bolesławiec wskazuje również na pewne zróżnicowanie satysfakcji z pracy Urzędu względem wybranych cech społeczno - demograficznych. Dzieląc badanych ze względu na płeć okazuje się, że wskaźnik satysfakcji wśród kobiet i mężczyzn jest podobny – kolejno kobiety – 79,4%, mężczyźni – 80,22%. Wśród mężczyzn występuje większy odsetek osób skrajnie zadowolonych i skrajnie niezadowolonych. Kobiety wydają się być w większym stopniu stonowane w swoich opiniach. Analogicznie do badań z roku 2005 więcej osób niezadowolonych z pracy Urzędu to:

- osoby starsze wiekiem;
- osoby z wykształceniem zawodowym i niższym⁵⁸;

Ważne jest także porównanie wskaźnika satysfakcji dla poszczególnych wydziałów z lat 2005 i 2008. **Wzrosty wskaźnika** satysfakcji odnotowano dla⁵⁹:

- Sekretariat.....+ 6,4 %
- USC.....+ 6,0 %

⁵⁶ Skala 5 punktowa, minimum- 1, maksimum – 5.

⁵⁷ Maksymalnie – 100%.

⁵⁸ Wymienione grupy osób w różnego typu badaniach nad satysfakcją klientów charakteryzuje zwykle niższy wskaźnik satysfakcji i częstsze udzielanie odpowiedzi skrajnych.

⁵⁹ **Kilkupunktowe wzrosty i spadki satysfakcji należy traktować bardziej jako pewien sygnał dla kierunku zmian.** Nawet przy zastosowaniu doboru próby o charakterze probabilistycznym (losowym), a nie jak w przypadku zastosowanego tu doboru opartego na dostępności osób badanych, skala błędu 3 – 4% jest naturalna i musi być brana pod uwagę podczas interpretacji wyników. Stosując dobór okolicznościowy prognoza błędu nie jest możliwa.

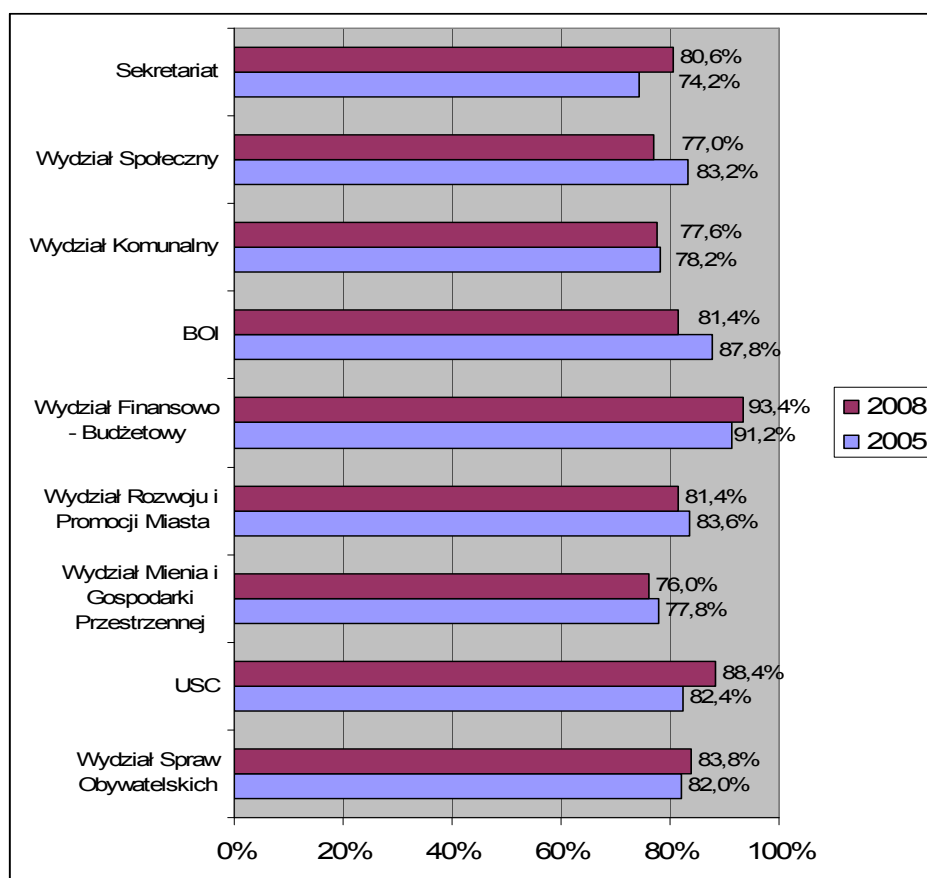
- Wydział Finansowo-Budżetowy + 2,2 %
- Wydział Spraw Obywatelskich + 1,8 %

Spadki wskaźnika satysfakcji obserwujemy w następujących wydziałach:

- BOI - 6,4 %
- Wydział Społeczny - 6,2 %
- Wydział Rozwoju i Promocji Miasta - 2,2 %
- Wydział Mienia i Gospodarki Przestrzennej - 1,8 %
- Wydział Komunalny - 0,6 %

Poniżej przedstawiono graficznie spadki i wzrosty wskaźnika satysfakcji dla poszczególnych Wydziałów z lat 2005 i 2008.

Wykres 44. Porównanie wskaźnika satysfakcji dla poszczególnych wydziałów z lat 2005 i 2008.



Dla przygotowania **planu działań doskonalących** w celu zwiększenia zadowolenia klientów UM, należy wskazać zdiagnozowane w badaniach mocne i słabe strony Urzędu. Główne wnioski płynące z cytowanych ustaleń nie odbiegają znacząco od tych jakie opisano w roku 2005. Do mocnych i słabych stron UM Bolesławiec zalicza się więc:

Mocne strony Urzędu Miasta Bolesławiec:

- wskaźnik satysfakcji klientów UM mieści się na wysokim, stabilnym poziomie – 82,0%⁶⁰;
- 83,6 % interesantów jest zadowolona z pracy Urzędu, zaledwie 1% nie jest;
- jedynie marginalny odsetek klientów (0,6%) nie uzyskuje potrzebnych informacji do załatwienia swojej sprawy;
- główny budynek UM w oczach klientów jest przyjazny i reprezentacyjny;
- Większość badanych twierdzi, że wszystkie pokoje w UM są odpowiednio oznakowane i wiedzą gdzie i co mogą załatwić (klienci nie „gubią się” w UM).

Słabsze strony Urzędu Miasta Bolesławiec:

- w dalszym ciągu należy pracować nad terminowością załatwianych spraw⁶¹;
- występuje luka w postrzeganiu uczciwości Urzędników⁶²; (Uczciwość rozumiana jako równe traktowanie klientów).
- relatywnie mały odsetek klientów korzysta ze stron internetowych UM – respondenci nadal wskazują na niską zawartość informacyjną stron WWW;
- niewystarczająco zaspokojona potrzeba bezpłatnego dostępu do Internetu w budynku UM – potrzebę tę wyraża 59,4 % ankietowanych;
- brak bezpłatnej infolinii - potrzebę tę wyraża ponad 50% ankietowanych;
- brak możliwości załatwiania spraw przez e-urząd - potrzebę tę wyraża ponad 35,2 % ankietowanych;

⁶⁰ Trudno jest w tym miejscu zastosować analizę porównawczą satysfakcji klientów z różnych Urzędów Miast w Polsce. Przyczyną tego są odmienne metodologie stosowane w tego typu badaniach. Przywołać można tu jednak takie wyniki jak: UM Wrocław (2007) – ogólny wskaźnik satysfakcji 79,8%, UM Częstochowa (2007) - ogólny wskaźnik satysfakcji 75%.

⁶¹ W przypadku „terminowości” wskaźnik satysfakcji klientów jest na wysokim poziomie – 84% (4,20 pkt.), lecz oczekiwania klientów wobec tego kryterium są bardzo wysokie. Zob. *Tabele nr 39 oraz 46.*

⁶² *Bardzo niezadowolonych i raczej niezadowolonych z uczciwości Urzędników* było zaledwie 1,3% badanych. Zob. *Tabela nr 45.*



- brak możliwości uzyskania porad online - potrzebę tę wyraża ponad 22,3 % ankietowanych.

Komentując wymienione wyżej słabsze strony UM Bolesławiec podkreślić trzeba dobitniej, że **powyższe ustalenia** (np. luka w ocenie uczciwości) **nie dotyczą obiektywnych faktów, a jedynie percepcji społecznej określonych postaw czy zachowań**. Na tym między innymi opiera się istota badania satysfakcji klienta. Zatem aby w kolejnych badaniach uzyskać wskaźniki bliższe sytuacji idealnej (satysfakcja 100%), należy skupić się głównie na czynnikach kształtujących odbiór społeczny Urzędników. Wspomniana luka w uczciwości Urzędników jest zatem jedynie wynikiem ogólnych odczuć i nie opiera się raczej na policzalnych, wymiernych przesłankach. W przypadku postrzegania *terminowości* również istotne jest następujące pytanie badawcze: na ile czynniki niezależne od Urzędu (np. wymagane prawem procedury) generują lukę w postrzeganiu *terminowości*? Wydaje się, że precyzyjniejsze informowanie o terminie załatwienia sprawy interesanta i wskazanie zarazem na czynniki niezależne (obiektywne⁶³), skutecznie zmniejszy lukę w postrzeganiu terminów realizacji spraw.

Ogólny obraz satysfakcji, jaki wyłania się z cytowanych badań klientów UM Bolesławiec **jest na wysokim, zadawalającym poziomie**. Co ważne, porównując ustalenia badawcze z roku 2005 z otrzymanymi wynikami w roku 2008, całościowy wskaźnik satysfakcji jest stabilny i nie podlega znaczącym wahaniom.

⁶³ np. czas druku dowodu osobistego, termin decyzji o wycince drzewa obwarowany wydaniem ekspertyzy itp.

Aneks

ANKIETA BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTÓW Z PRACY URZĘDU MIASTA BOLESŁAWIEC		ISO International Organization for Standardization																																										
 <p>BOLESŁAWIEC</p> 																																												
<p>Szanowni Państwo!</p> <p>W trosce o podnoszenie jakości pracy Urzędu Miasta Bolesławiec oraz w celu zapewnienia jak najlepszego zaspokajania Państwa potrzeb i oczekiwań, zwracamy się z prośbą o udzielenie odpowiedzi na poniższe pytania. Państwa opinie i sugestie będą pomocne w usprawnieniu pracy Urzędu. <u>Ankieta jest całkowicie anonimowa</u> a wszystkie Państwa odpowiedzi będą traktowane jako poufne. Z góry dziękujemy za poświęcony czas.</p> <p style="text-align: right;">z poważaniem Piotr Roman Prezydent Miasta Bolesławiec</p>																																												
<p>1. Jak często bywa Pan/i w Urzędzie Miasta Bolesławiec?</p> <table border="0"> <tr> <td><input type="checkbox"/> kilka razy w tygodniu</td> <td><input type="checkbox"/> raz na 2 - 3 miesiące</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> kilka razy w miesiącu</td> <td><input type="checkbox"/> raz na pół roku</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> raz na miesiąc</td> <td><input type="checkbox"/> raz na rok</td> </tr> </table>			<input type="checkbox"/> kilka razy w tygodniu	<input type="checkbox"/> raz na 2 - 3 miesiące	<input type="checkbox"/> kilka razy w miesiącu	<input type="checkbox"/> raz na pół roku	<input type="checkbox"/> raz na miesiąc	<input type="checkbox"/> raz na rok																																				
<input type="checkbox"/> kilka razy w tygodniu	<input type="checkbox"/> raz na 2 - 3 miesiące																																											
<input type="checkbox"/> kilka razy w miesiącu	<input type="checkbox"/> raz na pół roku																																											
<input type="checkbox"/> raz na miesiąc	<input type="checkbox"/> raz na rok																																											
<p>2. Jaką sprawę załatwił Pan/Pani w ostatnim czasie w Urzędzie? Proszę wpisać rodzaj sprawy</p> <p>Proszę wpisać rodzaj sprawy.....</p> <p>Ile czasu trwało załatwienie tej jednej sprawy?.....</p>																																												
<p>3. Czy przyszedł Pan/Pani wtedy do Urzędu jako :</p> <table border="0"> <tr> <td><input type="checkbox"/> przedstawiciel przedsiębiorstwa</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> przedstawiciel instytucji państwowej lub innej organizacji</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> osoba prywatna</td> </tr> </table>			<input type="checkbox"/> przedstawiciel przedsiębiorstwa	<input type="checkbox"/> przedstawiciel instytucji państwowej lub innej organizacji	<input type="checkbox"/> osoba prywatna																																							
<input type="checkbox"/> przedstawiciel przedsiębiorstwa																																												
<input type="checkbox"/> przedstawiciel instytucji państwowej lub innej organizacji																																												
<input type="checkbox"/> osoba prywatna																																												
<p>4. Czy przed przyjściem do Urzędu w tej sprawie, dowiadywał/a się Pan/Pani o sposobach jej załatwienia? Jeśli tak, to jaką drogą? Proszę wpisać poniżej.</p> <table border="0"> <tr> <td><input type="checkbox"/> informacja na stronie www</td> <td><input type="checkbox"/> fax</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> poczta e-mail</td> <td><input type="checkbox"/> telefon</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> poczta tradycyjna</td> <td><input type="checkbox"/> osobista wizyta w Biurze Obsługi Interesanta</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> osobista wizyta w odpowiednim wydziale</td> <td><input type="checkbox"/> od znajomych/rodziny</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> nie dowiadywałem/am się</td> <td>(proszę przejść do pytania nr 6)</td> </tr> </table>			<input type="checkbox"/> informacja na stronie www	<input type="checkbox"/> fax	<input type="checkbox"/> poczta e-mail	<input type="checkbox"/> telefon	<input type="checkbox"/> poczta tradycyjna	<input type="checkbox"/> osobista wizyta w Biurze Obsługi Interesanta	<input type="checkbox"/> osobista wizyta w odpowiednim wydziale	<input type="checkbox"/> od znajomych/rodziny	<input type="checkbox"/> nie dowiadywałem/am się	(proszę przejść do pytania nr 6)																																
<input type="checkbox"/> informacja na stronie www	<input type="checkbox"/> fax																																											
<input type="checkbox"/> poczta e-mail	<input type="checkbox"/> telefon																																											
<input type="checkbox"/> poczta tradycyjna	<input type="checkbox"/> osobista wizyta w Biurze Obsługi Interesanta																																											
<input type="checkbox"/> osobista wizyta w odpowiednim wydziale	<input type="checkbox"/> od znajomych/rodziny																																											
<input type="checkbox"/> nie dowiadywałem/am się	(proszę przejść do pytania nr 6)																																											
<p>5. Jakie informacje uzyskał/a Pan/Pani tą drogą? (proszę wstawić X obok każdej informacji, którą Pan/Pani uzyskał/a)</p> <table border="0"> <tr> <td><input type="checkbox"/> o niezbędnych dokumentach do załatwienia sprawy</td> <td><input type="checkbox"/> inne, jakie?</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> o terminie załatwienia sprawy</td> <td>.....</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> o nazwie wydziału do którego trzeba się zwrócić</td> <td><input type="checkbox"/> nie uzyskałem/am żadnych potrzebnych informacji. Dlaczego?....</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> o koniecznych opłatach</td> <td>.....</td> </tr> </table>			<input type="checkbox"/> o niezbędnych dokumentach do załatwienia sprawy	<input type="checkbox"/> inne, jakie?	<input type="checkbox"/> o terminie załatwienia sprawy	<input type="checkbox"/> o nazwie wydziału do którego trzeba się zwrócić	<input type="checkbox"/> nie uzyskałem/am żadnych potrzebnych informacji. Dlaczego?....	<input type="checkbox"/> o koniecznych opłatach																																		
<input type="checkbox"/> o niezbędnych dokumentach do załatwienia sprawy	<input type="checkbox"/> inne, jakie?																																											
<input type="checkbox"/> o terminie załatwienia sprawy																																											
<input type="checkbox"/> o nazwie wydziału do którego trzeba się zwrócić	<input type="checkbox"/> nie uzyskałem/am żadnych potrzebnych informacji. Dlaczego?....																																											
<input type="checkbox"/> o koniecznych opłatach																																											
<p>6. Ile razy był/a Pan/Pani w Urzędzie, załatwiając tę jedną sprawę:</p> <table border="0"> <tr> <td><input type="checkbox"/> byłem/am tylko raz</td> <td>(proszę przejść do pytania nr 8)</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> byłem/am dwa razy</td> <td>(proszę przejść do pytania nr 8)</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> byłem/am trzy razy</td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> w tej sprawie, odwiedziłem/am Urząd więcej niż 3 razy, proszę wpisać ile razy?</td> <td>.....</td> </tr> </table>			<input type="checkbox"/> byłem/am tylko raz	(proszę przejść do pytania nr 8)	<input type="checkbox"/> byłem/am dwa razy	(proszę przejść do pytania nr 8)	<input type="checkbox"/> byłem/am trzy razy		<input type="checkbox"/> w tej sprawie, odwiedziłem/am Urząd więcej niż 3 razy, proszę wpisać ile razy?																																		
<input type="checkbox"/> byłem/am tylko raz	(proszę przejść do pytania nr 8)																																											
<input type="checkbox"/> byłem/am dwa razy	(proszę przejść do pytania nr 8)																																											
<input type="checkbox"/> byłem/am trzy razy																																												
<input type="checkbox"/> w tej sprawie, odwiedziłem/am Urząd więcej niż 3 razy, proszę wpisać ile razy?																																											
<p>7. Czym były spowodowane kilkukrotne wizyty?</p> <table border="0"> <tr> <td><input type="checkbox"/> sprawa wymagała częstych wizyt, bo była niestandardowa</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> nie miałem/am wszystkich potrzebnych dokumentów/opłat</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> zostałem/am błędnie poinformowany/a przez urzędnika o sposobie załatwienia sprawy</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> inne przyczyny - proszę je wymienić</td> </tr> </table> <p>.....</p>			<input type="checkbox"/> sprawa wymagała częstych wizyt, bo była niestandardowa	<input type="checkbox"/> nie miałem/am wszystkich potrzebnych dokumentów/opłat	<input type="checkbox"/> zostałem/am błędnie poinformowany/a przez urzędnika o sposobie załatwienia sprawy	<input type="checkbox"/> inne przyczyny - proszę je wymienić																																						
<input type="checkbox"/> sprawa wymagała częstych wizyt, bo była niestandardowa																																												
<input type="checkbox"/> nie miałem/am wszystkich potrzebnych dokumentów/opłat																																												
<input type="checkbox"/> zostałem/am błędnie poinformowany/a przez urzędnika o sposobie załatwienia sprawy																																												
<input type="checkbox"/> inne przyczyny - proszę je wymienić																																												
<p>8. Poniżej wymienione są stwierdzenia innych ludzi związane z obsługą w urzędach w Polsce. Proszę postawić znak X w kwadracie przy zdaniu, które najlepiej opisuje Pana/i opinię na ten temat.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>bardzo ważne</th> <th>ważne</th> <th>ani ważne ani nie-ważne</th> <th>mało ważne</th> <th>zupełnie nie-ważne</th> <th>trudno powiedzieć</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Ważne jest dla mnie, by urzędnik udzielał jasnych i rzetelnych informacji</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>2. Ważne jest dla mnie, by urzędnik był zainteresowany moją sprawą, pomagał mi w jej załatwieniu</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>3. Ważne jest dla mnie, by urzędnicy szybko i sprawnie mnie obsługiwali</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>4. Ważne jest dla mnie, by urzędnik był schludnie ubrany, zadbany</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>5. Ważne jest dla mnie, by urzędnik był miły, grzeczny, zycielny i uśmiechnięty</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>				bardzo ważne	ważne	ani ważne ani nie-ważne	mało ważne	zupełnie nie-ważne	trudno powiedzieć	1. Ważne jest dla mnie, by urzędnik udzielał jasnych i rzetelnych informacji	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2. Ważne jest dla mnie, by urzędnik był zainteresowany moją sprawą, pomagał mi w jej załatwieniu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3. Ważne jest dla mnie, by urzędnicy szybko i sprawnie mnie obsługiwali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4. Ważne jest dla mnie, by urzędnik był schludnie ubrany, zadbany	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	5. Ważne jest dla mnie, by urzędnik był miły, grzeczny, zycielny i uśmiechnięty	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	bardzo ważne	ważne	ani ważne ani nie-ważne	mało ważne	zupełnie nie-ważne	trudno powiedzieć																																						
1. Ważne jest dla mnie, by urzędnik udzielał jasnych i rzetelnych informacji	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																						
2. Ważne jest dla mnie, by urzędnik był zainteresowany moją sprawą, pomagał mi w jej załatwieniu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																						
3. Ważne jest dla mnie, by urzędnicy szybko i sprawnie mnie obsługiwali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																						
4. Ważne jest dla mnie, by urzędnik był schludnie ubrany, zadbany	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																						
5. Ważne jest dla mnie, by urzędnik był miły, grzeczny, zycielny i uśmiechnięty	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																						

	bardzo ważne	ważne	ani ważne ani nie- ważne	mało ważne	zupełnie nie- ważne	trudno powiedzieć
6. Ważne jest dla mnie by urzędnik był uczciwy, bezstronny i każdego klienta traktował równo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Ważne jest dla mnie, by sprawa była załatwiona w terminie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Ważne jest dla mnie, by urzędnik wyjaśnił mi krok po kroku jak będzie załatwiana moja sprawa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Ważne jest dla mnie by m wiedział od razu, gdzie, czego, u kogo szukać	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Co jeszcze jest dla Pana/Pani ważne w pracy Urzędu i urzędników? Proszę napisać w kilku słowach oraz ocenić, czy Urząd Miasta Bolesławiec spełnia Pana/Pani wymagania w tym względzie.						
.....						
.....						
10. Proszę ocenić, jak bardzo jest Pan/Pani zadowolony/a lub niezadowolony/a z pracy urzędników wydziału Urzędu Miasta Bolesławiec, w którym załatwiał/a Pan/Pani sprawę. Proszę zaznaczyć odpowiednią cyfrę. cyfra 1 to: jestem bardzo niezadowolony(a), 5: jestem bardzo zadowolony(a)						
	bardzo niezadowolony	niezadowolony	ani zadowolony, ani nie	zadowolony	bardzo zadowolony	trudno ocenić
Z kompetencji urzędników jestem...	1	2	3	4	5	0
Ze sposobu informowania o trybie załatwienia sprawy, jestem...	1	2	3	4	5	0
Z szybkości, sprawności urzędników jestem...	1	2	3	4	5	0
Z pomocności urzędników jestem...	1	2	3	4	5	0
Z uczciwości urzędników jestem...	1	2	3	4	5	0
Z terminowości załatwienia sprawy, jestem...	1	2	3	4	5	0
Z wyglądu urzędników jestem...	1	2	3	4	5	0
11. Na ile Pana/Pani zdaniem, potrzebne są w Urzędzie Miasta Bolesławiec następujące udogodnienia?						
	bardzo potrzebne	potrzebne	ani potrzebne ani nie	mało potrzebne	zupełnie niepotrzebne	trudno powiedzieć
automaty z napojami (kawą, herbatą, wodą)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
miejsce gdzie bezpłatnie można skorzystać z internetu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
klimatyzacja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
dostęp do aktualnych gazet i czasopism	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Poniżej przedstawiamy kilka stwierdzeń wypowiedzianych przez Klientów Urzędu Miasta Bolesławiec. Proszę zaznaczyć na ile odpowiadają one Pana/Pani osobistym opiniom, na ile się Pan/Pani z nimi zgadza						
	tak	raczej tak	ani tak, ani nie	raczej nie	nie	trudno powiedzieć
Wystrój zewnętrzny Urzędu Miasta wpływa na dobry nastrój ludzi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pomieszczenia Urzędu Miasta są schludne i czyste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
W Urzędzie Miasta jest wystarczająco dużo zieleni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Budynek Urzędu Miasta jest reprezentacyjny	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Podoba mi się kolorystyka Urzędu Miasta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ludzie obsługiwani są w ładnych i przyjaznych pokojach	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
W Urzędzie Miasta trudno jest się zgubić, wszystkie wydziały są odpowiednio oznakowane	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nie mam problemu z odnalezieniem odpowiedniego pokoju, w którym mam załatwić sprawę	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Często zdarza mi się stać w długich kolejkach, by załatwić sprawę	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jestem zadowolony z pracy Urzędu Miasta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. Czy kiedykolwiek zdarzyło się Panu/Pani pomylić wydziały Urzędu Miasta z wydziałami Starostwa Powiatowego?						
<input type="checkbox"/> Nie, nigdy	<input type="checkbox"/> Często					
<input type="checkbox"/> Podczas pierwszych wizyt	<input type="checkbox"/> Zawsze mam z tym kłopot					
<input type="checkbox"/> Czasami						
14. Jak często korzysta Pan/Pani ze strony internetowej Urzędu Miasta Bolesławiec? (www.boleslawiec.eu, www.um.boleslawiec.pl)						
<input type="checkbox"/> codziennie	<input type="checkbox"/> 1 - 3 razy w roku					
<input type="checkbox"/> 1 - 3 razy w tygodniu	<input type="checkbox"/> tylko przed przyjściem do Urzędu					
<input type="checkbox"/> 1 - 3 razy w miesiącu						
<input type="checkbox"/> nigdy nie korzystałem/am z tej strony internetowej		(przejdźcie do pytania nr 16)				
15. Proszę określić stawiając X czy informacje na tej stronie internetowej są:						
	wcale	mało	średnio	bardzo	nie wiem	
1. Czytelne/ przejrzyste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. Przydatne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. Wyczerpujące	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. Aktualne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
16. Jak często korzysta Pan/Pani ze strony internetowej Biuletynu Informacji Publicznej BIP?						
<input type="checkbox"/> codziennie	<input type="checkbox"/> 1 - 3 razy w roku					
<input type="checkbox"/> 1 - 3 razy w tygodniu	<input type="checkbox"/> tylko przed przyjściem do Urzędu					
<input type="checkbox"/> 1 - 3 razy w miesiącu						
<input type="checkbox"/> nigdy nie korzystałem/am ze strony internetowej Urzędu Miasta Bolesławiec		(przejdźcie do pytania nr 18)				
17. Proszę określić stawiając X czy informacje na tej stronie internetowej są:						
	wcale	mało	średnio	bardzo	nie wiem	
1. Czytelne/ przejrzyste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. Przydatne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. Wyczerpujące	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. Aktualne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
18. Poniżej przedstawiamy niektóre sposoby usprawnienia pracy urzędów. Proszę zaznaczyć najważniejsze według Pana/Pani pomysły, które usprawniłyby pracę Urzędu Miasta Bolesławiec						
<input type="checkbox"/> załatwianie spraw przez internet (eUrząd) <input type="checkbox"/> porady on-line (na zasadach chatu internetowego) <input type="checkbox"/> bezpłatna infolinia telefoniczna <input type="checkbox"/> Biuro Obsługi Interesanta czynne do 18:00 <input type="checkbox"/> wyznaczanie dnia oraz godziny przyjęcia interesantów (tzw. wydawanie numerków) <input type="checkbox"/> Otrzymywanie informacji SMS-owej na telefon komórkowy Inne, proszę wpisać, jakie?.....						
19. W jakich imprezach organizowanych przez Urząd Miasta Bolesławiec w ostatnim roku, Pan/Pani uczestniczył/a? Proszę wpisać, w jakich?..... <input type="checkbox"/> w ciągu ostatniego roku nie uczestniczyłem/am w żadnej imprezie organizowanej przez UM Bolesławiec (przejdźcie do pytania nr 21)						
20. Jak ocenia Pan/Pani poziom imprez organizowanych w ciągu ostatniego roku przez Urząd Miasta Bolesławiec?						
<input type="checkbox"/> bardzo wysoki	<input type="checkbox"/> niski					
<input type="checkbox"/> wysoki	<input type="checkbox"/> bardzo niski					
<input type="checkbox"/> średni	<input type="checkbox"/> trudno ocenić					
21. Czy Pana/Pani zdaniem organizowane imprezy wpływają pozytywnie na wizerunek Miasta?						
<input type="checkbox"/> tak <input type="checkbox"/> nie <input type="checkbox"/> trudno powiedzieć						
22. Czy imprezy organizowane przez Urząd Miasta Bolesławiec są potrzebne?				Tak	Nie	Nie wiem
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bardzo prosimy na koniec odpowiedzieć na kilka pytań dotyczących Pana/i osoby

1. Płeć	Kobieta <input type="checkbox"/>	Mężczyzna <input type="checkbox"/>		
2. Wiek	18 - 26 lat <input type="checkbox"/>	27 - 35 lat <input type="checkbox"/>	36 - 44 lata <input type="checkbox"/>	45 - 53 lata <input type="checkbox"/>
	54 - 62 lata <input type="checkbox"/>	63 - 71 lat <input type="checkbox"/>	72 i więcej lat <input type="checkbox"/>	
3. Wykształcenie	Podstawowe <input type="checkbox"/>	Zawodowe <input type="checkbox"/>		
	Średnie <input type="checkbox"/>	Wyższe <input type="checkbox"/>		
4. Zatrudnienie lub rodzaj wykonywanej pracy	Dyrektor, kadra kierownicza <input type="checkbox"/>	Wolny zawód <input type="checkbox"/>		
	Właściciel firmy <input type="checkbox"/>	Pracownik handlu i usług <input type="checkbox"/>		
	Pracownik umysłowy <input type="checkbox"/>	Urzędnik, nauczyciel <input type="checkbox"/>		
	Robotnik <input type="checkbox"/>	Rolnik <input type="checkbox"/>		
	Uczeń, student <input type="checkbox"/>	Inne <input type="checkbox"/>		
	Emeryt, rencista <input type="checkbox"/>			
	Bezrobotny <input type="checkbox"/>			
5. Od jak dawna mieszka Pan/Pani w Bolesławcu? Proszę wpisać liczbę lat				
.....		<input type="checkbox"/> nie mieszkam w Bolesławcu		
		mieszkam w.....		
Jeżeli ma Pan/i ochotę na wyrażenie swojej opinii, związanej z poruszonymi tu problemami, bardzo prosimy o wpis:				
.....				
.....				
.....				
.....				
.....				
.....				
.....				
.....				

Bardzo dziękujemy za poświęcony czas!

Literatura i źródła:

1. Bachmiński Janusz, Bolesławiec. Zakład Narodowy im. Ossolińskich, Wrocław 1970.
2. Babbie Earl., *Badania społeczne w praktyce*, PWN, 2004.
3. Bazarnik Jacek i in. (red), *Badania marketingowe. Metody i oprogramowanie komputerowe*. Wyd. Canadian Consortium of Management Schools i Akademia Ekonomiczna w Krakowie, Warszawa – Kraków 1992.
4. Bugaj Tadeusz, Matwijowski Krystyna (red.) Bolesławiec. Zarys monografii miasta. Bolesławiec 2001.
5. Churchill Gilbert A. *Badania marketingowe. Podstawy metodologiczne*. Państwowe Wydawnictwo Naukowe, Warszawa 2002.
6. Frankfort-Nachmis Chava, Nachmis David, *Metody badawcze w naukach społecznych*, Wydawnictwo Zysk i Spółka, Poznań 2003.
7. Hill Nigel, Aleksander Jim, *Pomiar satysfakcji i lojalności klientów*, Oficyna Ekonomiczna Kraków 2003.
8. Kotler Philip *Marketing. Analiza, planowanie, wdrażanie i kontrola*. Wyd. Felberg SJA, Warszawa 1999.
9. Kowal Jolanta, *Metody statystyczne w badaniach sondażowych rynku*. Państwowe Wydawnictwo Naukowe 1998.
10. Jarco Piotr., *Socjologia wiedzy i mechanizmy percepcji społecznej*, Zeszyty Naukowe nr 11, Wyższa Szkoła Zarządzania „Edukacja”, Wrocław 2002.
11. Mazurek-Łopacińska Krystyna (red.), *Badania marketingowe. Podstawowe metody i obszary zastosowań*. Wyd. AE im. Oskara Langego, Wrocław 1998.
12. Olczak Mariusz, Zdzisław Abramowicz, *Przewodnik historyczny po gminie Bolesławiec*, Warszawa 1997.
13. Nachmias Frankfort C., Nachmias D., *Metody badawcze w naukach społecznych*, Zysk i S-ka, Poznań 2001.
14. Sagan Adam, *Badania marketingowe. Podstawowe kierunki*. Wyd. Akademii Ekonomicznej w Krakowie, Kraków 1998,
15. Zaborowska Iwona (red.), *ISO 9001 dla małych firm. Metody postępowania*. Polski Komitet Normalizacyjny, Warszawa 2003.

Raporty, badania

1. Raport o wynikach badań „Ocena zadowolenia klientów z pracy urzędu miasta Bolesławiec” , Centrum Wspierania Projektów Europejskich Sp. z o.o., opracowanie: Katarzyna Sapa, Magdalena Zielska, 2005.

2. B. Wojciszke, Autopromocja i autodeprecjacja, Wyższa Szkoła Psychologii Społecznej, Badania w ramach grantu KBN 0386/H01/2000/18, Warszawa 2000.

WWW

www.satiso.pl, 26.05.2008.

www.pbsdga.pl, 21.05.2008.

Spis tabel:

- Tabela 1.** *Częstość mylenia Starostwa Powiatowego z UM Bolesławiec.*
- Tabela 2.** *Rozkład odpowiedzi na temat tego, czy w Urzędzie Miasta Bolesławiec wszystkie wydziały są odpowiednio oznakowane.*
- Tabela 3.** *Rozkład odpowiedzi na temat tego, czy klienci UM nie mają problemów z odnalezieniem pokoi w którym chcą załatwić swoją sprawę.*
- Tabela 4.** *Najczęstsze sposoby pozyskiwania informacji.*
- Tabela 5.** *Informacje uzyskiwane przez respondentów w czasie pierwszego kontaktu z Urzędem.*
- Tabela 6.** *Przyczyny częstych wizyt w Urzędzie przy załatwianiu jednej sprawy.*
- Tabela 7.** *Zestawienie proponowanych udogodnień w Urzędzie Miasta Bolesławiec.*
- Tabela 8.** *Zapotrzebowanie na automaty z napojami (kawą, herbatą, wodą).*
- Tabela 9.** *Zapotrzebowanie na bezpłatny dostęp do Internetu w budynkach UM.*
- Tabela 10.** *Zapotrzebowanie na klimatyzację w budynkach UM.*
- Tabela 11.** *Zapotrzebowanie na dostęp do aktualnych gazet i czasopism.*
- Tabela 12.** *Opinie na temat tego czy kolorystyka UM Bolesławiec podoba się interesantom.*
- Tabela 13.** *Wystrój zewnętrzny Urzędu Miasta wpływa pozytywnie na ludzi.*
- Tabela 14.** *Opinia o pomieszczeniach Urzędu Miasta – czy są schludne i czyste.*
- Tabela 15.** *Opinie o tym czy w UM Bolesławiec jest wystarczająco dużo zieleni.*
- Tabela 16.** *Opinie na temat tego czy budynki UM Bolesławiec są reprezentacyjne.*
- Tabela 17.** *Opinie na temat tego czy kolorystyka UM Bolesławiec podoba się interesantom.*
- Tabela 18.** *Opinie na temat tego czy pokoje UM są ładne i przyjazne dla klientów.*
- Tabela 19.** *Zestawienie częstości odwiedzania przez klientów UM stron internetowych miasta Bolesławiec.*
- Tabela 20.** *Zestawienie częstości odwiedzania przez klientów UM stron internetowych miasta Bolesławiec ze wzgl. na wiek osób badanych.*
- Tabela 21.** *Opinie o jakości stron internetowych UM Bolesławiec*
- Tabela 22.** *Zestawienie częstości odwiedzania przez klientów UM stron internetowych BIP.*
- Tabela 23.** *Zestawienie częstości odwiedzania przez klientów UM stron internetowych BIP ze wzgl. na wiek osób badanych.*

- Tabela 24.** *Opinie o jakości stron internetowych BIP.*
- Tabela 25.** *Opinie o tym czy organizowane imprezy wpływają na wizerunek miasta.*
- Tabela 26.** *Opinie o tym czy organizowane imprezy wpływają na wizerunek miasta – podział na wiek badanych.*
- Tabela 27.** *Opinie o tym czy organizowane imprezy pozytywnie wpływają na wizerunek miasta – podział na wykształcenie badanych.*
- Tabela 28.** *Opinie o tym czy organizowane imprezy są potrzebne – podział na płeć badanych.*
- Tabela 29.** *Ocena jakości wydarzeń kulturalno-okolicznościowych współorganizowanych przez UM Bolesławiec w ostatnim roku.*
- Tabela 30.** *Uczestnictwo interesantów urzędu w wydarzeniach kulturalno-okolicznościowych współorganizowanych przez UM Bolesławiec w ostatnim roku.*
- Tabela 31.** *Uczestnictwo interesantów Urzędu w wydarzeniach kulturalno-okolicznościowych współorganizowanych przez UM Bolesławiec w ostatnim roku – podział na płeć badanych.*
- Tabela 32.** *Uczestnictwo interesantów Urzędu w wydarzeniach kulturalno-okolicznościowych współorganizowanych przez UM Bolesławiec w ostatnim roku – podział na wiek badanych.*
- Tabela 33.** *Uczestnictwo interesantów Urzędu w wydarzeniach kulturalno-okolicznościowych współorganizowanych przez UM Bolesławiec w ostatnim roku – podział na wykształcenie badanych.*
- Tabela 34.** *Stopień akceptacji stwierdzenia: „Ważne jest dla mnie, by urzędnik udzielał jasnych i rzetelnych informacji”.*
- Tabela 35.** *Stopień akceptacji stwierdzenia: „Ważne jest dla mnie, by urzędnicy szybko i sprawnie mnie obsługiwali”.*
- Tabela 36.** *Stopień akceptacji stwierdzenia: „Ważne jest dla mnie, by urzędnik był schludnie ubrany, zadbany”.*
- Tabela 37.** *Stopień akceptacji stwierdzenia: „Ważne jest dla mnie, by urzędnik był miły, grzeczny, życzliwy i uśmiechnięty”.*
- Tabela 38.** *Stopień akceptacji stwierdzenia: „Ważne jest dla mnie by urzędnik był uczciwy, bezstronny i każdego klienta traktował równo”.*

- Tabela 39.** *Stopień akceptacji stwierdzenia: „Ważne jest dla mnie, by sprawa była załatwiona w terminie”.*
- Tabela 40.** *Ranga ważności określonej cechy związanej z jakością obsługi.*
- Tabela 41.** *Stopień zadowolenia interesantów z kompetencji urzędników.*
- Tabela 42.** *Stopień zadowolenia interesantów ze sposobu informowania o trybie załatwienia sprawy.*
- Tabela 43.** *Stopień zadowolenia interesantów z szybkości i sprawności urzędników.*
- Tabela 44.** *Stopień zadowolenia interesantów z pomocności urzędników.*
- Tabela 45.** *Stopień zadowolenia interesantów z uczciwości urzędników.*
- Tabela 46.** *Stopień zadowolenia interesantów z dotrzymywania terminów.*
- Tabela 47.** *Stopień zadowolenia interesantów z wyglądu urzędników.*
- Tabela 48.** *Stopień ogólnego zadowolenia z pracy UM Bolesławiec- podział na płeć badanych.*
- Tabela 49.** *Oczekiwania i satysfakcja - analiza luk.*
- Tabela 50.** *Wskaźnik satysfakcji dla poszczególnych wydziałów UM Bolesławiec.*
- Tabela 51.** *Zestawienie porównawcze wskaźników z 2005 i 2008 roku.*

Spis wykresów:

- Wykres 1.** *Częstość mylenia Starostwa Powiatowego z UM Bolesławiec.*
- Wykres 2.** *Rozkład odpowiedzi na temat tego, czy w Urzędzie Miasta Bolesławiec wszystkie wydziały są odpowiednio oznakowane.*
- Wykres 3.** *Rozkład odpowiedzi na temat tego, czy klienci UM nie mają problemów z odnalezieniem pokoi w którym chcą załatwić swoją sprawę.*
- Wykres 4.** *Podział procentowy ankietowanych według kryterium dowiadywania/niedowiadywania się o sposobie załatwienia sprawy.*
- Wykres 5.** *Najczęstsze sposoby pozyskiwania informacji.*
- Wykres 6.** *Informacje uzyskiwane przez respondentów w czasie pierwszego kontaktu z Urzędem.*
- Wykres 7.** *Przyczyny częstych wizyt w Urzędzie przy załatwianiu jednej sprawy.*
- Wykres 8.** *Zestawienie proponowanych udogodnień w Urzędzie Miasta Bolesławiec.*
- Wykres 9.** *Zapotrzebowanie na automaty z napojami (kawą, herbatą, wodą).*
- Wykres 10.** *Zapotrzebowanie na bezpłatny dostęp do Internetu w budynkach UM.*
- Wykres 11.** *Zapotrzebowanie na klimatyzację w budynkach UM.*
- Wykres 12.** *Zapotrzebowanie na dostęp do aktualnych gazet i czasopism.*
- Wykres 13.** *Wystrój zewnętrzny Urzędu Miasta wpływa pozytywnie na ludzi.*
- Wykres 14.** *Opinia o pomieszczeniach Urzędu Miasta – czy są schludne i czyste.*
- Wykres 15.** *Opinie o tym czy w UM Bolesławiec jest wystarczająco dużo zieleni.*
- Wykres 16.** *Opinie na temat tego czy budynki UM Bolesławiec są reprezentacyjne.*
- Wykres 17.** *Opinie na temat tego czy kolorystyka UM Bolesławiec podoba się interesantom.*
- Wykres 18.** *Opinie na temat tego czy pokoje UM są ładne i przyjazne dla klientów.*
- Wykres 19.** *Zestawienie częstości odwiedzania przez klientów UM stron internetowych miasta Bolesławiec.*
- Wykres 20.** *Opinie o jakości stron internetowych UM Bolesławiec.*
- Wykres 21.** *Zestawienie częstości odwiedzania przez klientów UM stron internetowych BIP.*
- Wykres 22.** *Opinie o jakości stron internetowych BIP.*
- Wykres 23.** *Opinie o tym czy organizowane imprezy wpływają na wizerunek miasta.*

- Wykres 24.** *Opinie o tym czy organizowane imprezy wpływają na wizerunek miasta – podział na wiek badanych.*
- Wykres 25.** *Ocena jakości wydarzeń kulturalno-okolicznościowych współorganizowanych przez UM Bolesławiec w ostatnim roku.*
- Wykres 26.** *Uczestnictwo interesantów urzędu w wydarzeniach kulturalno-okolicznościowych współorganizowanych przez UM Bolesławiec w ostatnim roku.*
- Wykres 27.** *Uczestnictwo interesantów Urzędu w wydarzeniach kulturalno-okolicznościowych współorganizowanych przez UM Bolesławiec w ostatnim roku – podział na płeć badanych.*
- Wykres 28.** *Stopień akceptacji stwierdzenia: „Ważne jest dla mnie, by urzędnik udzielał jasnych i rzetelnych informacji”.*
- Wykres 29.** *Stopień akceptacji stwierdzenia: „Ważne jest dla mnie, by urzędnicy szybko i sprawnie mnie obsługiwali”.*
- Wykres 30.** *Stopień akceptacji stwierdzenia: „Ważne jest dla mnie, by urzędnik był schludnie ubrany, zadbany”.*
- Wykres 31.** *Stopień akceptacji stwierdzenia: „Ważne jest dla mnie, by urzędnik był miły, grzeczny, życzliwy i uśmiechnięty”.*
- Wykres 32.** *Stopień akceptacji stwierdzenia: „Ważne jest dla mnie by urzędnik był uczciwy, bezstronny i każdego klienta traktował równo”.*
- Wykres 33.** *Stopień akceptacji stwierdzenia: „Ważne jest dla mnie, by sprawa była załatwiona w terminie”.*
- Wykres 34.** *Stopień zadowolenia interesantów z kompetencji urzędników.*
- Wykres 35.** *Stopień zadowolenia interesantów ze sposobu informowania o trybie załatwienia sprawy.*
- Wykres 36.** *Stopień zadowolenia interesantów z szybkości i sprawności urzędników.*
- Wykres 37.** *Stopień zadowolenia interesantów z pomocności urzędników*
- Wykres 38.** *Stopień zadowolenia interesantów z uczciwości urzędników.*
- Wykres 39.** *Stopień zadowolenia interesantów z dotrzymywania terminów.*
- Wykres 40.** *Stopień zadowolenia interesantów z wyglądu urzędników.*
- Wykres 41.** *Stopień ogólnego zadowolenia z pracy UM Bolesławiec – podział na płeć badanych.*

Wykres 42. *Oczekiwania i satysfakcja - analiza luk.*

Wykres 43. *Wskaźnik satysfakcji dla poszczególnych wydziałów UM Bolesławiec.*

Wykres 44. *Porównanie wskaźnika satysfakcji dla poszczególnych wydziałów z lat 2005 i 2008.*

N O T A T K I